

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

For sen aktivering av billett

Dato

03.04.2019

Saksnummer

2019-00365

Tjenesteytere

Skyss

Klager har i det vesentlige anført

Klager har fremsatt klage på to gebyr som hun ble ilagt på sin bussreise til og fra skolen i desember 2018.

Det første gebyret fikk klager 5. desember 2019 da hun var på vei til skolen. Den dagen hadde hun kjøpt nytt klippekort og gikk ombord i bussen ved holdeplassen Presttun. Hun forsøkte å validere kortet, men maskinen ville ikke registrere kortet på første forsøk. Da hun prøvde igjen registrerte maskinen kortet, og hun tok plass bak i bussen. Akkurat da kom kontrollen ombord. Den ene vakten, som ga klager et gebyr i november 2018, sjekket kortet hennes og sa at klager hadde validert kortet da hun så kontrollørene komme ombord i bussen. Klager ble da ilagt gebyr på 950 kroner, til tross for at hun hadde gyldig billett.

Det andre gebyret fikk klager 19. desember 2018 da hun var på vei hjem fra skolen og to kontrollører kom på bussen. Klager hadde registrert kortet idet hun gikk på bussen. Den ene av de to vaktene som har stoppet klager to ganger tidligere, ba den andre vakten gå frem og gikk selv mot klager. Han snakket først med en norsk passasjer like ved, som hadde feil billett, og sa til den passasjeren at det "går greit denne gangen". Deretter snakket han med en annen passasjer som ikke hadde validert kortet, hvor han igjen sa "det er greit, husk å trykke neste gang". Da han kom til klager, som viste gyldig billett, spurte han hvor hun gikk på bussen. Klager svarte at hun gikk på ved forrige stopp. Vakten gikk da frem til føreren for å sjekke klagers svar. Da han kom tilbake fikk klager beskjed om at dette var løgn, og hun ble fulgt av bussen. Ifølge klager tok vekteren tak i armen hennes og dyttet henne, uten at hun gjorde noen forsøk på å løpe vekk. Vekteren ringte politiet og sa at klager ikke ville gi informasjon. Deretter ble hun ilagt nok et gebyr på 950 kroner.

Klager har anmeldt denne vakten, men politiet sier dette er en sak for Skyss.

Vakten anklager klager for å registrere reisen først når hun ser kontrollen komme ombord i bussen, men hun mener Skyss har mulighet til å sjekke opp denne påstanden. Skyss har kamera i bussen og de kan se når hun registrerte reisen i Skysskortet. Etter klagers mening har vakten diskriminert og behandlet henne dårlig fordi hun går i hijab.

Klager krever at Skyss frafaller gebyret fra 5. og 19. desember 2018.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Skyss opprettholder kravet med den begrunnelsen at slik saken fremstår per i dag er det ikke kommet noen ny informasjon, som Skyss ikke har svart ut tidligere.

Alle gangene klager er blitt ilagt gebyr er det fordi billetten er kjøpt rett etter kontrollstart, altså idet vekterne kommer om bord. Etter Skyss sin vurdering er dette er forsøk på å utnytte systemet.

Skyss opprettholder med dette tidligere avgjørelse og viser til begrunnelse i tidligere svar til klager.

Nemnda bemerker

Klager ble den 5. og 19. desember 2018 ilagt tilleggsavgift under kontroll på bussen fordi hennes billetter var aktivert for sent.

Det følger av transportvilkårene til Skyss at billetter må være kjøpt før eller ved påstigning. Ved bruk av reisekort må kortet valideres umiddelbart etter påstigning. Reisende som ikke kan vise gyldig billett, kan ilegges tilleggsavgift, jr. transportvilkårene til Skyss pkt. 4.

Nemnda legger til grunn opplysningene fra Skyss som bygger på opplysninger i gebyrrapporter og kontrollrapporter fra Securitas. Det fremgår at klager i begge tilfeller aktiverte billetter på samme tidspunkt som kontrollene startet.

Klager hadde dermed ikke gyldig billett da kontrollen startet og vilkårene for å illegge gebyr var til stede.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles. Reisende har selv ansvar for å sette seg inn i forutsetningene for kjøp og bruk av billetter.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)
Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
Kristin Aarre (Ruter)
Olav Grøttland (NSB)