

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr. Anført at tjenesteyters GPS-data viser at klager hadde billett da dørene åpnet for ombordstigning.

Dato

16.03.2022

Saksnummer

2021-01814

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr om bord på bussen 1. november 2021.

Klager anfører at hun plundret litt med appen på holdeplassen, men fikk betalt billett akkurat før bussen stoppet, og billetten ble lastet inn idet hun gikk gjennom døren på bussen. Klager anfører at hun således hadde gyldig billett ved ombordstigning, og at dette er bekreftet av selskapets egne GPS-data. Klager anfører at billetten hennes ble kjøpt kl. 11.09, mens sjåføren trykket på knappen for å åpne dørene kl. 11.09.01. Klager anfører at hun dermed må, for å ikke kollidere med førene, vente ytterligere noen sekunder med å gå om bord. Klager anfører at AtB ikke har fremlagt bevis på når hun faktisk var om bord på bussen etter at dørene var åpnet.

Klager stiller seg kritisk til at AtB stiller krav om hvor lenge i forkant av ombordstigningen hun må ha kjøpt billett. Hun anfører at så lenge billetten er gyldig idet hun er om bord, har de ingenting med hva hun gjorde i forkant av bussturen. Hun anfører at billetten hennes ble registrert som betalt ett sekund før dørene åpnet, slik at den var gyldig da hun gikk om bord.

Klager anfører videre at kontrolløren var om bord på bussen da den kjørte inn på klagers holdeplass, og at kontrolløren startet klokken sin sekundet før dørene åpnet. Klager mener derfor at kontrollørens registrerte klokkeslett er irrelevant, siden det er tidspunktet for når klager kjøpte billett og når hun gikk om bord som er avgjørende. Klager anfører videre at da hun gikk om bord, sto kontrolløren i samtale med en annen kvinnelig passasjer, og vedkommende kom ikke bort til klager før hun satt i setet og bussen var i bevegelse. Klager anfører i tillegg at kontrolløren sa til henne at han så at billetten ble lastet inn idet hun gikk på bussen og ikke før bussen stoppet, og at han

derfor måtte illegge henne gebyr. Hun anfører at kontrolløren viste forståelse, men at han sa at han ikke hadde anledning til å utvise skjønn. På neste holdeplass kom det imidlertid en mann om bord som også plundret med mobilen og fikk lastet inn billetten idet han kom inn på bussen. Kontrolløren valgte da å utvise skjønn, slik at denne passasjereren slapp gebyr.

Klager anfører videre at før hun gikk av bussen, beklaget bussjåføren opplevelsen, og vedkommende uttrykte at hun hadde sett og hørt alt og opplevd det hele som ubehagelig og urimelig.

Klager krever frafall av ilagt gebyr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I forbindelse med innføring av ny rutestruktur i Trondheim den 3. august 2019 gikk AtB samtidig over til åpen billettering. Ved åpen billettering kan den reisende gå om bord i bussen uten å registrere/validere eller vise frem billetten for sjåfør, så lenge denne er kjøpt/aktivert før påstigning. Gyldighetstiden på billettene er basert på at de reisende må kjøpe billetten før de starter reisen, og både SMS-billetten og enkeltbilletten på Mobilletten er dermed gitt 30 minutter lengre aktiveringstid. Dersom man ikke kan fremvise gyldig billett ved kontroll, ilegges tilleggsgebyr.

Bruksvilkårene for Mobillett sier at det er passasjerens ansvar å sikre at man skal:

- ha tilstrekkelig nettdækning under kjøpsprosessen slik at kjøpet gjennomføres i sin helhet. Datatrafikk må være påslått i en kontrollsituasjon, slik at billetten og kontrollkode kan fremvises på forespørsel.
- ha gyldig billett for reisen ved ombordstigning.
- sikre at mobiltelefonen fungerer normalt, skjermen er leselig og har nok batterikapasitet så lenge reisen varer slik at gyldig billett kan fremvises. Dersom du ikke kan fremvise billett, vil det anses som å reise uten gyldig billett.

Klager skriver i sin innledende klage til AtB at hun hadde gått tom for penger på Mobillett-kontoen sin da hun sto på holdeplassen. AtB har forståelse for at det er ergerlig å knote med dette rett før bussen kommer. Dette fratar den reisende likevel ikke for ansvar. Det er den reisendes ansvar å kunne fremvise gyldig billett ved en eventuell kontroll. Dersom man ikke kan fremvise gyldig billett ved kontroll, ilegges tilleggsgebyr. Regelverket gjelder uavhengig av hvilken hensikt man hadde før billettkontrollen finner sted. Dette fremgår av AtBs transportvedtekter og betingelsene for bruk av Mobillett. Dersom det var tidkrevende å fylle opp Mobillett-kontoen, informerer AtB for ordens skyld at det finnes andre kjøpsalternativer som er raskere om man bare skal ha en enkeltbillett. I tillegg til at man kan kjøpe enkeltbilletter ved å belaste Mobillett-kontoen sin, kan man betale billetter via Vipps, betalingskort og SMS/telefonregning.

Klager skriver i sin klage til Transportklagenemda at AtB bekrefter at hun hadde gyldig billett ved påstigning, og at dette bekreftes fra GPS-systemet. Dette er en misvisende fremstilling av den tilgjengelige dataen.

Kontrollørrapporten som er skrevet rett etter hendelsen, har en annen fremstilling enn klager. Det vises til fremlagt kontrollrapport, der blant annet følgende fremgår: «Passasjeren fremviser mobillett i kategorien voksen som ble kjøpt foran kontrollør, ombord i bussen klokken 11:09 som er etter start av kontroll.»

Kontrollørene sjekker sin egen synkroniserte klokke idet bussen kjører inn til holdeplassen. Det er dette tidspunktet billetten vurderes ut fra. Dette for å unngå at folk slipper unna med å kjøpe billett idet de ser kontrollørene.

Ifølge kontrollørenes rapport ble kontrollen startet da de gikk om bord kl. 11.09. Prosedyren er at de skal påse at andre passasjerer har gått om bord før de setter kontrollstarttidspunkt. AtB ser i sitt Mobillett-system at Mobillett-kjøpet ble gjennomført kl. 11.09. AtB har ved behandling av klagen undersøkt bussens faktiske passeringstider. AtBs monitoreringssystem viser at bussen kjørte inn på holdeplassen kl. 11.08.57, og åpnet dørene for påstigning kl. 11.09.01. AtB finner det lite sannsynlig at billetten ble kjøpt akkurat kl. 11.09.00. Dette er informasjon som er i tråd med kontrollørrapporten, og i vesentlig grad sannsynliggjør at klager først kjøpte billetten etter påstigning.

AtBs regelverk gjelder for alle som befinner seg om bord på AtBs transportmidler, uavhengig av om den reisende mener at disse er urimelige eller ikke. Når en kunde kjøper billett hos AtB, inngår kunden samtidig en transportavtale med AtB om reise på AtBs transportmidler basert på de til enhver tid gjeldende vilkår som følger av AtBs transportvedtekter med vedlegg.

AtB ønsker avslutningsvis å vise til tidligere vedtak hvor nemda har uttalt at det av hensyn til reiseforetakenes behov er nødvendig å ha en konsekvent praksis, da det påberopes ulike grunner til at man ikke kan vise gyldig billett. AtB viser til avsagte nemndsvedtak i lignende saker, som for eksempel KOLLKN-2019-1273, KOLLKN-2019-4818 og KOLLKN-2020-381.

På grunn av ovennevnte informasjon finner AtB ikke grunnlag for å ettergi tilleggsgebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr 1. november 2021, fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen.

Det følger av AtBs transportvedtekter punkt 3 a og b at det er den reisendes ansvar å ha gyldig betalingsmiddel og å ha gyldig billett ved påstigning.

Av transportvedtektenes punkt 6.2 følger det at det skal ilegges tilleggsavgift dersom den reisende ikke kan vise gyldig billett. Bestemmelsen er objektiv. Gebyr kan således ilegges selv om passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig.

Klager har oppgitt at hun plundret med å få kjøpt billetten, men at hun fikk betalt akkurat før bussen stoppet på holdeplassen. Av fremlagt kvittering fremgår det at billetten ble kjøpt kl. 11.09, mens fremlagt sanntidslogg viser at bussens dører åpnet kl. 11.09.01 og lukket kl. 11.09.08.

Da AtB har opplyst at dørene på bussen ble åpnet 11.09.01, finner nemnda at det ikke kan utelukkes at klager hadde kjøpt billett før hun steg om bord. Tidspunktet på klagers billett, kl. 11.09, er i utgangspunktet tidsnok, og uten at det på billetten er opplyst sekunder, kan nemnda vanskelig se at det er tilstrekkelig sannsynliggjort at hun kjøpte billett for sent.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sand (Ruter)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)