

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr som følge av manglende billett.

Dato

18.12.2017

Saksnummer

2017-02327

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr som følge av manglende billett ved ombordstigning.

Klager har busskort, men hadde glemt dette hjemme. Siden klager er vant til å bruke busskort, hadde hun glemt betalingsnummeret til AtB.

Klager måtte derfor bruke litt tid på å spørre bussjåføren om hjelp og veiledning. Etter at hun hadde fått hjelp gikk klager bakerst i bussen, og satte seg ned. Klager bemerker at hun ikke hadde sendt meldingen enda, men hadde meldingen klar til å trykke send da hun satte seg ned.

I det klager setter seg ned har bussen nådd neste holdeplass, og kontrollørene kommer på. Klagers melding blir sendt i det kontrollørene kommer om bord.

Kontrolløren påsto at klagers SMS-billett ble mottatt kl. 20.00, og at kontrollen startet kl. 19.59. Klager hevder dette ikke er godt nok bevis da minuttene ble målt forskjellig på telefoner og klokker. På klagers mobil viste klokken 20.00, mens kontrollørens klokke viste 19.59.

Klager viser også til svar fra AtB hvor de har uttalt at:

"[I] gulvet på bussen like bak sjåførplassen er det en strek i gulvet. Passerer du den streken har du gått om bord på bussen. Når du passerer sjåføren er det ditt ansvar at du har gyldig Mobilbillett eller SMS-billett og viser denne til sjåføren."

Klager var ikke klar over dette, da hun ikke bruker å betale billetten på denne måten til daglig. Hun vet at man ikke skal forstyrre sjåføren under tur, og følte at hun hadde gjort lenge nok til at hun måtte finne sin plass. Klager hadde ingen intensjoner om å stige om

bord uten billett. Årsaken til at klager gikk bakover i bussen etter samtale med sjåføren, var å la sjåføren ta imot de neste passasjerene som skulle stige på.

I AtBs tilsvaer til klager hevder de at hun endret forklaring på hvilken holdeplass hun påsteg. Klager bestrider dette. Hun hevder og alltid ha stått på det faktum at hun steg på bussen en holdeplass før kontrollørene. Hun viser også AtB svarte med at " [n]år kontrollørene går på bussen vil også alltid ansvarlig kontrollør ta kontakt med fører/ ansvarshavende på transportmidlet, informere om kontrollen og få avklart om det har vært problemer med billettering. Dette ble også gjort i dette tilfellet."

Klager mener her at denne prosedyren skulle gjort situasjonen enklere, ved at føreren var klar over at klager hadde problemer med kjøp av billett.

Klager mener det blir for dumt å illegge henne bot når hun faktisk kjøpte billetten til kr 41, fordi hun hadde glemt månedskortet hjemme den dagen. Det oppfattes som meget frustrerende å bli pålagt et gebyr når hun har gjort det som skal gjøres ved billett kjøp, og at det kun er tale om misforståelse og sekunder.

Klager krever derfor at AtB frafaller gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble den 17. august 2017 ilagt et gebyr fordi billetten hun viste kontrolløren ble ansett som kjøpt etter kontrollstart. AtB viser her til vedlagt kontrollrapport fra kontrolløren.

AtBs transportvedtekter er godkjent av Samferdselsdepartementet den 8. januar 2014 i medhold av yrkestransportlovens § 33 og jernban eloven §7 og 7a, se vedlegg 6 . Det fremgår av AtBs transportvedtekter § 2 andre avsnitt at

«Rett til transport får en ved kjøp av reisebevis i samsvar med gjeldende takstregulativ. Den reisende skal ha gyldig reisebevis ved påstigning. Enkeltbilletter (papir og mobiltelefon) skal fremvises til sjåfør/billettør, øvrige reiseprodukter skal være validert/ registrert ved påstigning. Det er den reisendes ansvar å ha gyldig betalingsmiddel ved kjøp av billett.

Ved reise med rabattert billett, må den reisende kunne legitimere retten til rabatt. Reisebeviset skal oppbevares under hele reisen og helt til den reisende har forlatt terminalområdet. Reisebevis skal vises til sjåfør/billettør eller kontrollpersonale på forespørsel.»

Det følger videre av transportvedtektene § 7 første avsnitt at

«(...) Reisende som ved kontroll ikke kan vise gyldig reisebevis, skal betale en tilleggsavgift på kr. 750. Dette gjelder også re isende som benytter rabatterte billetter, og som ikke kan legitimere seg/ vise gyldig studiebevis.»

Klager anfører i sin opprinnelige klage at tilleggsgebyret skal frafalles da det ikke er riktig at billetten ble kjøpt ved kontrollstart. Klager anfører at hun snakket med sjåføren om riktig nummer for SMS - billett, og ventet med å kjøpe billetten til hun hadde satt seg bakerst i bussen. Klager anfører videre at klokken på hennes telefon og klokken på sjåførene sin telefon kan ha vært forskjellig og at det er derfor kontrolløren trodde billetten var kjøpt etter kontrollstart.

Det fremgår av retningslinjene for bruk av AtB Mobillett, herunder enkeltbillett kjøpt ved SMS, at du må bestille billetten i god tid før ombordstigning slik at billetten er klar når du skal gå om bord. Du må også gå inn foran i bussen og vise billetten til sjåføren.

Det er kundens ansvar å ha gyldig billett ved ombordstigning. AtB opplever at enkelte kunder avventer å kjøpe billett frem til de ser kontrollørene gå om bord i bussen eller stå på neste holdeplass. For å unngå dette, starter kontrollen formelt sett idet bussen er på vei inn på holdeplassen og kontrollørene har «øyekontakt» med bussen.

Det fremgår dessuten av kontrollørrapporten at kontrolløren kan bekrefte at de ikke kom på på Åsveien, holdeplass og at klager til slutt innrømmet at de hadde gått om bord for noen holdeplasser siden. I alle tilfelle fremgår det av AtBs vedtekter at den reisende skal ha gyldig billett ved påstigning. Enkeltbilletter skal vises til sjåføren ved ombordstigning.

Skulle noen ha utfordringer med å bestille billett eller ennå ikke rukket å kjøpe billett blir kunden stående hos sjåføren til dette er klart for så å sette seg. Dersom kontrollørene møter en passasjer som er i dialog med sjåføren om kjøp av billett, vil det selvfølgelig tas hensyn til dette dersom sjåføren velger å kjøre fra holdeplassen før kunden har funnet frem penger eller kjøpt billett med telefonen. I det passasjeren passerer sjåføren uten gyldig billett anses dette som påstigning uten gyldig billett og brudd på våre vedtekter. Passasjeren risikerer da ileggelse av tilleggsgebyr.

I denne saken valgte klager å gå om bord uten å vise gyldig billett til sjåføren, sette seg bakerst i bussen og så kjøpe billett idet kontrollørene startet sin billettkontroll. At klager skal ha spurt sjåføren om hvilket nummer man skal sende SMS har ingen betydning så lenge billetten ikke er gyldig ved påstigning.

AtB opprettholder med dette vår tidligere avgjørelse og viser til vår begrunnelse i tidligere svar til Klager.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på bussen fra Åsveien skole til Kongens gate i Trondheim den 17. september 2017 på det grunnlag at hun hadde kjøpt billett for sent.

Det framgår av AtBs transportvilkår § 2 at reisebevis skal være aktivert før påstigning eller enkeltbillett kjøpt ved påstigning. Dersom gyldig billett ikke kan vises ved kontroll kan tilleggsavgift ilegges i samsvar med § 7.

Nemnda legger til grunn opplysningene i kontrollrapporten om at kontrollen startet kl. 19.59 og at klager som da satt på bussen kjøpte billett kl. 20.00.

Nemnda har merket seg at klager hevder at hun gikk på bussen en holdeplass før kontrollørene. I følge kontrollrapporten skal hun imidlertid ha erkjent at hun gikk ombord noen holdeplasser tidligere.

Nemnda legger avgjørende vekt på at klager kjøpte billett etter eller samtidig med at kontrollørene kom ombord. Hennes forklaring om at hun hadde glemt månedskortet og ba bussføreren om hjelp for å kjøpe billett, er ikke tilstrekkelig sannsynliggjort.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Vedtak

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

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Olav Grøttland (NSB)

Kristin Aarre (Ruter)