

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr som følge av for sent aktivert billett.

Dato

26.01.2018

Saksnummer

2017-02985

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble stoppet i billettkontroll og ilagt gebyr grunnet for sent aktivert billett på buss nr. 5 mot Buenget.

Klager hevder at kontrollørenes klokke er synkronisert for tidlig. Han gikk på bussen ved Kongens gate k1 - Midtbyen hvor bussen kjørte 3 minutter før den reelle tiden. Han sendte SMS "voksen" til 2027 kl.13:53 på strekningen fra Kongensgate k1 - Kalvskinnet, og mottok billetten da bussen befant seg mellom Kongensgate K1 og Hospitalkirka. Fra Hospitalkirka til Kalvskinnet brukte bussen 40 sekunder, da det ikke kom passasjerer på.

Kontrolløren har derfor ikke korrekt grunnlag når hun sier at hun så klager på bussen ved Kalvskinnet, kl.13.54, da hun selv sto på Skansen. Det betyr at kontrolløren har måttet startet kontrollen før bussen ankom stasjonen hvor hun steg på, siden bussen ankom Skansen ca kl.13:55-13:56.

Klager forsøkte å forklare dette til kontrolløren, men mener hun misforstod klager og forstod det som at klager hadde kommet på bussen ved Kalvskinnet. Noe som ikke stemmer. Klager viser her til vedlagt sanntidslogg på buss nr. 5.

Klager ba kontrollørene bli med til Migosenteret for å snakke hvor han presiserte at de ikke kunne anta at han hadde gått på Kalvskinnet. Spesielt ikke siden sjåføren bekreftet at ingen hadde kommet på den nevnte holdeplassen. Da hadde angivelig den ene kontrolløren svart klager " se på klærne dine da" med en latter og et nedsettende blikk.

Klager mener en slik måte å håndtere passasjerer på er uakseptabel, og at AtB kun avgjør klagen på en skønnsvurdering uten et holdbart grunnlag.

Klager krever derfor at AtB frafaller det ilagte gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble den 1.november 2017 kontrollert i en billettkontroll og ilagt gebyr fordi billetten han viste kontrolløren ble ansett som kjøpt etter kontrollstart.

Klager anfører at tidspunktet for kontrollstart, slik det står i kontrollrapporten, ikke er korrekt. Han forklarer i sin første klage til AtB at han gikk om bord i bussen ved holdeplassen «Kongensgate K1» og deretter kjøpte en SMS-billett. Klager hevder at bussen var ved holdeplassen «Skansen», hvor kontrollen startet, ca. kl. 13.55-13.56 og ikke 13.54 slik det går frem av kontrollrapporten. Klager anfører at kontrolløren startet kontrollen før han gikk på bussen, og illeggelsen av gebyret var derfor uriktig. I sin klage til Transportklagenemnda viser klager til at det i avslaget fra AtB sto at han hadde kjøpt mobillet, da han i realiteten hadde kjøpt SMS-billett.

Det fremgår klart av AtBs reglement at det er den reisendes ansvar å ha gyldig billett under hele reisen. Det innebærer at den reisende må ha gyldig billett klart før han går på om bord i bussen. Det gjelder uavhengig av om det er SMS-billett, mobillet, papirbillett eller t:kort. Klager forklarer selv at han kjøpte SMS-billetten etter han gikk om bord i bussen. I det passasjerer passerer sjåføren uten gyldig billett anses dette som påstigning uten gyldig billett og er et brudd på våre vedtekter. Passasjerer risikerer da illeggelse av tilleggsgebyr.

AtB har erfart at enkelte kunder avventer å kjøpe billett til de ser kontrollørene gå om bord i bussen eller ser de stå på neste holdeplass. For å unngå dette, starter kontrollen formelt sett idet bussen er på vei inn på holdeplassen og kontrollørene ser bussen. Kontrollen skal med andre ord starte før kontrollørene går om bord i bussen. Det er AtBs billettsystem som registrerer hvilket tidspunkt billetten kjøpes på. Ved billettkontroll benytter kontrollørene en «kontroll-applikasjon» som er synkronisert med billettsystemet. Kontrollørene sjekker sin synkroniserte klokke ved kontrollstart. I kontroll-applikasjonen får kontrollørene vite når kjøpet ble gjennomført i billettsystemet, og de ser da om billetten er kjøpt før eller etter kontrollstart. I følge kontrollrapporten var billetten kjøpt kl. 13.54, altså samme klokkeslett som kontrollstart. Da regnes billetten som kjøpt etter kontrollstart.

Det følger av kontrollørenes rutinebeskrivelse at kontrollørene skal behandle alle passasjerer på en respektfull og høflig måte. AtB beklager at klager opplevde et ubehagelig møte med våre kontrollører. Det er viktig for oss at alle passasjerer føler seg ivaretatt og at de får en god service i møte med AtB og deres representanter. Vi følger derfor opp dette internt. Det vil likevel ikke ha betydning for illeggelsen av tilleggsgebyr for å ha kjøpt billett etter kontrollstart.

På bakgrunn av overnevnte opprettholder AtB tidligere avgjørelse i saken. Gebyret frafalles ikke.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr ved kontroll å busslinje 5 mot Buenget den 1. november 2017 på det grunnlag av at hans SMS billett var kjøpt for sent.

Av AtBs transportvilkår § 2 fremgår følgende:

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.

Nemnda har merket seg at klager her gitt forskjellige forklaringer om hvor han gikk på bussen. I klagen til nemnda opplyses at han gikk på i Kongens gate. AtBs sanntidslogg viser at bussen ankom Kongens gate kl. 13.49.30 og Skansen holdeplass kl. 13.55.19. Nemnda legger til grunn at han uansett satt på bussen da kontrollørene kom på bussen ved Skansen.

Klager viser til at kontrollørenes klokke må være synkronisert for tidlig og at det ikke kan stemme at kontrollen startet 13.54 fordi kontrollørene sto på Skansen holdeplass.

Nemnda viser til AtBs redegjørelse for retningslinjene for når tidspunktet for kontrollstart settes, dvs. at nå kontrollørene venter på en holdeplass, settes kontrollstart når de ser bussen komme.

Nemnda legger avgjørende vekt på at klager selv har opplyst at han kjøpte billett etter at han kom på bussen og dermed ikke hadde gyldig billett ved påstigning. Hans billett er registrert bestilt kl. 13.54. Nemnda finner ikke grunn til å gå nærmere inn på klagers anførsler vedrørende tidspunktene som er nevnt i saken.

Vilkårene for å ilegge gebyr anses å ha vært oppfylt.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Nemnda har for øvrig merket seg at AtB har beklaget at klageren har opplevd kontrollørenes håndtering av gebyrileggelsen som uakseptabel. Nemnda har videre merket seg at AtB tar dette på alvor, og at de vil følge opp dette.

Vedtak

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

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Kristin Aarre (Ruter)
- Olav Grøttland (NSB)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)