

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

For sent kjøp av billett

Dato

22.08.2018

Saksnummer

2018-01475

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bussen 27. april 2018 fordi han hadde kjøpt billetten etter ombordstigning.

Klager gikk ombord i bussen ved holdeplassen Odenseveien. Han hadde kjøpt en billett via AtBs app og viste den til sjåføren da han gikk ombord ved føreren. På neste stasjon kommer kontrollørene ombord og ber klager vise billett. Kontrolløren mistenker at klager har kjøpt billetten da han så kontrolløren komme ombord. Føreren av bussen blir involvert i situasjonen, som reagerer med å utvise et stort sinne overfor klager. Klager blir helt sjokkert over oppførselen og understreker at han aldri har opplevd å bli behandlet slik av en bussjåfør.

Klager stiller seg sterkt kritisk til at AtB har valgt å ta utgangspunkt i førerens forklaring om at han kom ombord uten å vise billett. Da klager viste frem billetten ved ombordstigning så ikke føreren på billetten. Dersom føreren hadde sett på billetten hans, som han alltid viser når han går ombord i bussen, hadde ikke dette vært en sak.

Videre viser klager til at det foreligger en grov feil i AtBs anførsel. Det er ingen stasjon mellom Odenseveien og Framveien, og det tar ca. 30 sekunder å kjøre mellom de to holdeplassene. Noe som forklarer hvorfor klager knapt hadde rukket å sette seg ombord da kontrollørene påsteg bussen. Det at AtBs app har så store feil opplever klager som meget skremmende.

For klager handler ikke denne saken om penger, men om at han har blitt kraftig urettferdig behandlet av AtB.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble den 27. april 2018 ilagt gebyr da han ved kontroll fremviste en billett som var kjøpt etter kontrollstart.

Klager forklarer til AtB at han gikk på bussen ved holdeplassen «Odenseveien» og kjøpte billett da han gikk om bord i bussen. Klager anfører at han fremviste billetten til sjåfør. Klager forklarer videre at kontrollen startet på neste holdeplass, og da kontrollør skulle undersøke billettens gyldighet mistenkte hun at billetten var kjøpt etter kontrollstart. Klager forklarer at når sjåføren blir involvert, kommer han illsint bort til klager og lager en scene. Sjåføren bekrefter at klager gikk om bord fremst i bussen, men mener at klager ikke fremviste billett ved ombordstigning. Klager anfører at sjåføren ikke ville tillatt at han kom inn på bussen, dersom han ikke hadde vist frem billett. Klager ber om at gebyret blir ettergitt.

AtB ønsker innledningsvis å presisere at kontrollen startet ved holdeplassen «Framveien» og at det er én holdeplass mellom holdeplassene «Odenseveien» og «Framveien».

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, mobillett, papirbillett eller t:kort. Dersom den reisende går om bord i bussen uten å ha kjøpt billett, trukket billett eller validert t:kort, risikerer man å bli ilagt tilleggsgebyr. Ansvar for å ha gyldig billett når man går om bord i bussen, ligger hos den reisende.

AtB har erfart at enkelte kunder avventer å kjøpe billett til de ser kontrollørene gå om bord i bussen eller ser at de står 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. Kontrollørene har en klokke som er synkronisert med billettsystemet. Kontrollørene sjekker sin synkroniserte klokke ved kontrollstart. Når reisebeviset er en Mobilbillett ser kontrollørene på billetten når den er kjøpt. Billetten ble kjøpt kl. 09.29, altså samme klokkeslett som kontrollstart. Da regnes billetten som kjøpt etter kontrollstart.

Når kontrollen starter, sjekker ansvarlig kontrollør alltid med sjåføren for å høre om det har vært noen hendelser som har relevans for kontrollen eller om det har oppstått problemer i forbindelse med billetteringen. Dersom det oppstår situasjoner underveis i billettkontrollen som sjåføren bør involveres i, vil kontrolløren gå frem til sjåføren og be om en redegjørelse. I denne saken var sjåføren helt tydelig på at klager ikke hadde vist frem billett, men hadde derimot gått rett forbi. Selv om vi ber de reisende om å fremvise billett ved ombordstigning, har sjåførene ikke ansvar for å kontrollere billetter. Dersom vi skulle hatt et billetteringssystem som innebar at sjåførene skulle kontrollere billettene, ville det ført til vesentlig lengre opphold på holdeplassene og reisene ville følgelelig tatt mye lengre tid. Dette er en praksis som er u hensiktsmessig for AtB, sjåførene og ikke minst for kundene. AtB har derfor ett billetteringssystem som i stor grad baserer seg

på tillit til våre kunder. Vi stoler på at våre kunder reiser med gyldige billetter, og ved forespørsel fra sjåfør eller kontrollør kan fremvise billett. AtB ber våre passasjerer med SMS-billett og Mobillett til å gå om bord i bussen ved den fremste døren slik at sjåføren kan registrere billetten. Dette for å telle antall reisende og registrere billettene i vårt system.

Dersom klager opplevde sjåføren som illsint og at han lagde en scene som medførte en ekstra påkjenning for klager i forbindelse med kontrollen, ønsker AtB å beklage dette. Det er viktig for AtB at våre kunder har positive møter med personer som representerer AtB. Det kan være særlig viktig i situasjoner som i utgangspunktet oppleves utfordrende for passasjerer, slik som ved en billettkontroll. Vi skal videreformidle klagers beskrivelse av hendelsen til operatør slik at dette kan følges opp internt.

Det avgjørende i denne saken er at passasjerer gikk på bussen to stopp før kontrollen og billettene er kjøpt ved samme klokkeslett som kontrollstart. Sjåføren er dessuten tydelig på at klager ikke visste frem billett ved påstigning. Det er dermed en sannsynlighetsovervekt at klager kjøpte billettene etter han gikk om bord i bussen, og i henhold til AtBs regelverk er det for sent.

AtB kan på overnevnte grunnlag ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerkar

Klager ble den 27. april 2018 ilagt gebyr på busslinje 8 på det grunnlag at han hadde kjøpt billett for sent.

Klager reiste med mobilbillett og denne skal i følge AtBs reisevilkår § 3 være kjøpt før ombordstigning på bussen.

Klager har opplyst at han gikk på bussen ved Byåsen butikkssenter som nemnda legger til grunn ligger ved Odenseveien holdeplass. Kontrollen startet ved Framveien holdeplass som er holdeplassen etter Odenseveien.

Kontrollen ble ifølge kontrollørrapporten startet kl. 09.29. AtB har opplyst at kontrollen registreres startet når kontrollørene ser bussen komme til holdeplassen.

Klager har opplyst at det er kun 30 sekunder mellom holdeplassene og hans billett er registrert kjøpt på samme tidspunkt, dvs. kl. 09.29.

AtB har ikke gitt opplysninger om reisetid mellom holdeplassene og det foreligger heller ikke opplysninger fra AtBs sanntidssystem.

Nemnda viser til at det er den reisendes ansvar å kjøpe billett i tide.

Flertallet, nemndas leder, forbrukerrepresentantene og bransjerepresentant Forsberg Krogh, finner det ikke tilstrekkelig dokumentert at klager må ha kjøpt billetten etter at han gikk på bussen, og finner det derfor rimelig at gebyret frafalles. Flertallet viser til at tidspunktene for kjøp av billett og start av kontroll angir minutter, ikke sekunder. Kontroll av disse tidspunktene og partenes forklaringer opp mot sanntidslogg er ikke mulig, da slik logg ikke er fremlagt. Flertallet kan ikke se at det kan legges avgjørende vekt på opplysningene kontrolløren har fått fra sjåføren, all den tid AtB selv påpeker i tilsvaret til nemnda at sjåførene ikke har ansvar for å kontrollere billetter.

Mindretallet, bransjerepresentanten, Aarre, finner det sannsynliggjort at klager må ha kjøpt billetten etter at han gikk på bussen minst en holdeplass før kontrollen startet.

Nemnda anbefaler at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnd finner å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket er avsagt med dissens

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)

Kristin Aarre (Ruter)