

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Manglende gyldig billett - tom for strøm på mobil

Dato

11.05.2020

Saksnummer

2020-00779

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 13. november 2019. Klager anfører at gebyret var urettmessig siden hun hadde gyldig billett. Klager forklarer at hun så bussen komme og løp for å rekke den. Klager anfører at hun kjøpte billett rett før hun gikk ombord og kjøpet gikk igjennom kl. 18:18. Videre anfører klager at mobilen deretter gikk tom for strøm, noe hun forklarer er vanlig når man har oppholdt seg en stund ute i kulden.

Klager anfører at bussen skulle ankomme holdeplass Lade Idrettspark kl. 18:17. Dette er holdeplassen før klager gikk ombord ved holdeplass Ingemann Torps vei. Klager mener derfor det er umulig at kontrollen begynte kl. 18:17 på Ingemann Torps vei. Klager forklarer at hun forsøkte å forklare til kontrolløren at mobilen hennes hadde gått tom for strøm etter at hun kjøpte billetten, slik at hun hadde gyldig billett, men at denne ikke kunne fremvises, på akkurat samme måte som om hun hadde glemt billetten hjemme. Videre forklarer klager at kontrolløren etter dette skrev på gebyret at hun hadde glemt reisekortet hjemme. Klager legger til at kontrolløren snakket dårlig norsk. Klager mener derfor det har skjedd en misforståelse ved at kontrolløren trodde klager hadde glemt reisekortet hjemme, hvilket ikke var tilfellet.

Klager mener det er uhørt å bruke 3 måneder på å behandle et gebyr på 1150 kr. Hun forklarer at hun mottok en automatisk beskjed da hun sendte inn klagen om at hun skulle få svar etter senest 3 dager eller "noe lengre" ved stor pågang. Klager mener tre måneder må anses å være mer enn "noe lengre". Klager forklarer at hun er student og trenger oversikt over utgiftene. Klager legger til at det kom ingen beskjed underveis om at det kom til å ta lenger tid og trodde derfor alt var i orden.

Etter å ha mottatt AtB sitt tilsvare i saken legger klager til at hun så kontrollørene, men trodde ikke det var et problem at hun ikke hadde hatt billetten i flere minutter før

hun gikk ombord. Klager mener det burde være mulig å komme i siste liten, særlig om vinteren. Klager synes det er urettferdig at kontrollørene kan sette en tid som gjelder for en stasjon før den aktuelle stasjonen. Klager har aldri opplevd at man skal gjennom et mellomledd som bekrefter om klagen er mottatt når man allerede har fått en automatisk bekreftelse. Klager mener at med "responstid" må det menes at man får svar på selve klagen, ikke bare enda en bekreftelse på mottatt klage. Klager legger til at ifølge Store Norske Leksikon betyr responstid "tiden det tar fra en forespørsel sendes til en datamaskin til svaret foreligger", ergo ikke bare en mellomstasjon.

Klager krever frafall av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 13. november 2019 fordi hun ikke kunne vise gyldig billett.

Det er den reisendes ansvar å kunne fremvise gyldig billett ved en eventuell kontroll. Dersom den reisende ikke kan fremvise gyldig billett i en kontrollsituasjon vil det anses som å reise uten gyldig billett. Dette gjelder også selv om den reisende har billett, men ikke kan fremvise denne fordi man mangler batteri på telefonen.

Bakgrunnen for ileggelse av tilleggsavgiften fremgår av kontrollrapporten hvor det fremkommer at klager har i kontrollsituasjonen informert om at hun hadde glemt reisekortet sitt hjemme. Det er ikke relevant i denne saken hva årsaken til hvorfor klager ikke kunne fremvise gyldig billett under kontrollen, da klager i hovedsak ble ilagt tilleggsavgift fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett.

AtB bemerker at det fremgår av klagers billett at den ble kjøpt kl. 18:18, hvilket er etter kontrollstart som var kl. 18:17. Dette innebærer at klager ikke hadde gyldig billett da hun gikk ombord på bussen. Kontrollørene starter tidspunktet for kontrollen når de får øye på bussen i bevegelse, for å unngå at passasjerene kjøper billett når de oppdager kontrollørene.

AtB sitt regelverk gjelder for alle som finner seg ombord på våre transportmidler. Når en kunde kjøper billett hos AtB, inngår kunden samtidig en transportavtale med AtB om reise basert på de til enhver tid gjeldende vilkår. Det at kunden mener disse er urimelige fritar ikke kunden for det ansvaret som følger av denne avtalen.

AtB ga beskjed om at klagen ville bli behandlet så snart som mulig og normalt innen 4 uker. På grunn av stor pågang hos AtB i denne perioden ble "så snart som mulig" satt til i underkant av 3 måneder. E-posten som opplyser om at klager kunne forvente svar senest innen 3 dager omhandlet et svar på at klagen var mottatt og oversendt til saksbehandler for videre behandling, og ikke svar på klagen i sin helhet.

På bakgrunn av dette opprettholder AtB sin tidligere avgjørelse i saken og ser ingen grunn til å endre standpunkt i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt tilleggsavgift den 13.november 2019 fordi hun ikke kunne vise gyldig billett.

Det fremgår av AtBs vedtekter pkt. 3 at den reisende skal ha gyldig billett ved påstigning. Etter pkt. 6.2 skal reisende som ved kontroll ikke kan vise gyldig billett betale en tilleggsavgift. Bestemmelsen er objektiv. Klager kunne ikke fremvise gyldig billett under kontrollen og vilkårene for ileggelse var dermed tilstede.

Grunnlaget for gebyr var at klager skal ha glemt reisekort hjemme. Klager hevder dette var feil, og at den egentlige årsaken var at mobilen var tom for strøm. Til dette skal det bemerkes at grunnen til gebyret ikke endrer det faktum at klager ikke kunne fremvise gyldig billett. Det er ikke avgjørende om det dreide seg om glemt reisekort eller mobil uten strøm. Den reisende har selv ansvaret for at gyldig billett kan vises frem, også på mobil, og at unnlatelse av dette regnes som å ikke ha gyldig billett.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5 (5).

Vedtak

Transportklagenemnda for kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)

Hege Sand (Ruter)

Ingvild Brennodden