

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr.

Dato

20.10.2021

Saksnummer

2021-01176

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste 17. juli 2021 med bussen fra Strindheim i retning Charlottenlund vgs da hun ble ilagt gebyr som følge av manglende gyldig billett. Klager viser til at hun stresset inn på bussen med sykkelen og at hun glemte å kjøpe billett før påstigning. Ifølge klager kjøpte hun billett klokken 17.22, hvor bussen kort tid etter stoppet på holdeplass travbanen og kontrollørene kom ombord.

Vekterne påstod at klager kjøpte billett etter at de kom om bord, noe som ikke stemmer. Klager understreker at hun kjøpte billett like etter at bussen passerte Gildheim, hvilket var 10-20 sekunder før holdeplassen der kontrollørene kom på. Klager mener derfor at det er urimelig at hun skal betale gebyr da billetten ble kjøpt før kontrollørene kom på. Klager krever at gebyret frafalles.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I forbindelse med innføring av ny rutestruktur i Trondheim den 03.08.19, 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.

AtBs regelverk gjelder for alle som befinner seg ombord på våre transportmidler. Når en kunde kjøper billett hos AtB, inngår kunden samtidig en transportavtale med AtB om reise på våre transportmidler basert på de til enhver tid gjeldende vilkår som følger av AtBs transportvedtekter med vedlegg.

Det fremgår av bruksvilkårene for Mobillett og SMS-billett at denne skal kjøpes før man går om bord i bussen. Dette er også en av årsakene til at det er 30 minutter lengre overgangstid på Mobillett/SMS-billett enn på øvrige billettyper som tilbys. Dette betyr at den reisende må påse at det foreligger en gyldig billett under «mine billetter» før man går om bord. Det er den reisendes ansvar å påse at man til enhver tid har gyldig billett før man går om bord og kan fremvise denne ved en eventuell billettkontroll.

Det fremgår fra kontrollørrapporten at:

"Det blir foretatt en uniformert billettkontroll på linje 14 ved holdeplass Travbanen i retning ut fra Strindheim. Kontrollør 161742 starter ved fremre del og kontrollør 161817 og 8894 (logger) ved midt-dør, og kontrollør 160306 starter ved bakre dør. En kvinnelig passasjer i midtre del av bussen blir kontrollert. Passasjeren fremviste en Mobillett for voksen og sykkel, men som var kjøpt etter start av kontroll klokken 17.22 Legitimasjon i form av førerkort. Passasjeren blir informert om betalingsmåte og klagerett. Gebyr 73222 blir utstedt "

AtB har ved behandling av klagen undersøkt bussens faktiske passeringstider. Den viser at linje 14 åpnet dørene ved holdeplassen Strindheim klokken 17:19:40, før den lukket dørene igjen klokken 17:19:59. I henhold til bruksvilkårene for Mobillett skal Mobillett kjøpes før påstigning. Det at Mobillett ble kjøpt 10-20 sekunder før kontrollørene gikk om bord er derfor irrelevant, da det ikke er tilstrekkelig å kjøpe billett etter påstigning.

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 avsatte nemndsvedtak i lignende saker, se 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

Saken gjelder gebyr ilagt den 17. juli 2021 for å ha kjøpt billett for sent.

Det følger av AtBs transportvedtekter pkt. 3 a og b at det er den reisendes ansvar å ha gyldig betalingsmiddel samt gyldig billett ved påstigning. Ved bruk av Mobil- og SMS-billett må disse kjøpes før en går om bord i bussen. Klager har selv forklart at hun kjøpte billett etter påstigning, og således hadde hun ikke gyldig billett.

Det følger av punkt 6.2 at tilleggsavgift ilegges dersom den reisende ikke kan vise gyldig billett.

Nemnda har forståelse for at tilleggsavgiften kan oppleves som en streng reaksjon. Av hensyn til transportforetakene er det imidlertid nødvendig med en konsekvent praksis da det er ulike årsaker til at reisende ikke kan vise gyldig billett.

Vedtak

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)
- Hege Sand (Ruter)
- Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)