

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Billett kjøpt for sent / krav om frafall av gebyr

Dato

25.08.2020

Saksnummer

2020-01015

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 6. mars 2020. Klager forklarer at hun og hennes kjæreste ble ilagt gebyr fra AtB. Klager anfører at de så bussen komme i et lyskryss da de var ca. 20 meter fra bussholdeplassen. Videre anfører klager at de løp til bussholdeplassen og nådde den i det øyeblikket bussen ankom holdeplassen. Klager forklarer at ifølge AtB var dette kl. 17:45.

Klager anfører at de kjøpte billett idet de nådde bussholdeplassen og at billetten var gyldig idet de steg ombord på bussen, hvilket vil si at billetten var gyldig idet øyeblikket de steg ombord på bussen og derfor i henhold til lovverket. Klager forklarer at det kan ha kommet dårlig frem i klagen som ble sendt til AtB var at de skrev at de kjøpte billetten idet de steg ombord i bussen. Klager forklarer at dette kan ha blitt tolket som at de var kommet ombord i bussen før billetten var gyldig, noe klager anfører at hun ikke mente med denne forklaringen. Det fremkommer fra billettkvitteringen at billetten ble kjøpt kl. 17:46. Klager anfører at de har et vitne som bekrefter at de steg ombord på bussholdeplassen på Olav Tryggvasons gate 3. Dette ble notert i hendelsesrapporten og på gebyrene de mottok.

Videre forklarer klager at bussen lukket dørene og kjørte fra bussholdeplassen. Klager og kjæresten fikk vite av AtB at bussen kjørte fra holdeplassen kl. 17:46. Dette mener klager og kjæresten at stemmer. Klager forklarer at de vet derimot ikke hvor lenge bussen sto på holdeplassen og at de var de siste som steg ombord i bussen.

AtB har fortalt at billettkontrollen startet kl. 17:46 bare noen meter fra holdeplassen klager og hennes kjæreste gikk om bord. Klager forklarer at det er i underkant av 300 meter mellom holdeplassene og det tar rundt 30 sekunder mellom holdeplassene, hvis ikke mindre. Av de klokkeslettene de har fått tilsendt av AtB, med det detaljnivået de

har, vil alle billetter kjøpt mellom kl. 17:46 og 17:47 være ugyldige billetter for denne holdeplassen.

Ifølge kartbildet klager mottok fra AtB, som viser bussens faktiske passeringstider vil klager påpeke at den første passeringstiden dokumentert er kl. 17:45 et stykke fra holdeplassen. Klager anfører at klokken har derfor etter all sannsynlighet gått fra kl. 17:45 til 17:46 like etter at bussen ankom holdeplassen. Klager og kjæresten står fast på at de kjøpte billett i henhold til AtBs transportvedtekter nr. 3.

Klager har i senere tid blitt oppmerksom på et lignende tilfelle som fikk en positiv tilbakemelding ved klage til Transportklagenemnda og viser til saksnummer 2018-01475. I denne saken presiseres det at tidspunkt for kjøp av billett og start av kontroll angis i minutter og ikke sekunder. Klager mener at siden det er så kort distanse mellom holdeplassene finnes det ikke tilstrekkelig bevis for at billettene var kjøpt etter at kontrollen var startet.

Etter at klager har mottatt AtB sitt tilsvaer i saken legger klager til at naar det gjelder bestemmelsen i AtB sine transportvedtekter nr. 3 punkt b som AtB mener klager har brutt, har ikke AtB noen annet rettslig grunnlag for at vedtekten har blitt brutt utover det at billetten ble kjøpt i det samme minuttet som billettkontrollen ble påbegynt. På kartbildet som AtB har fremlagt kan det leses av at bussen ikke forlot holdeplassen før kl. 17:46. Mer nøyaktighet om hvor lenge bussen stod på holdeplassen er ikke beskrevet. Klager presiserer at klagers billett var ifølge kvitteringen gyldig fra kl. 17:46. Klager mener at det at AtB starter sin kontroll fra før bussen har kjørt fra holdeplassen hun gikk om bord på, ikke er rettslig grunnlag nok til å finne henne skyldig i en slik påstand.

Klager legger til at hennes kjæreste har sendt e-post til både AtB og Nokas, samt tatt kontakt via telefon til begge parter for å oppklare det hun mener er feilinformasjon og tilbakeholdelse av kritisk informasjon. Klagers kjæreste har ikke fått svar på sine henvendelser. Klager mener at AtB feilinformerer når de fremstiller det i sitt tilsvaer som om klager har kommet med to ulike forklaringer på hendelsesforløpet. Dette stemmer ikke. Klager ønsker derfor å presisere at uttrykket "I det vi steg ombord" ikke betyr at man står på busen og kjøper billett slik AtB tolket forklaringen som. Klager presiserer videre at billetten var gyldig i henhold til AtB sine transportvedtekter, da det står at billetten skal være gyldig for hele reisen og fra man går inn på bussen. Videre vedkjenner AtB at det står nevnt et vitne på gebyret, men påstår at klager sa til kontrolløren at hennes kjæreste var hennes vitne. AtB forklarer videre at det ikke nevnes noe vitne i kontrollrapporten. Dette mener klager er feilinformasjon fra kontrolløren og AtB sin side. Klager presiserer at dette er grunnen til at hennes kjæreste har kontaktet Nokas og AtB. Klager anfører at under kontrollen ble hun og kjæresten hennes spurt om hvilken holdeplass de gikk ombord og klager svarte da Olav Tryggvasons gate 3. En tredjeperson kom frem og bekreftet klager og hennes kjæreste sin forklaring. Klager forklarer at dette var en dame i 20/30-årene. Klager forklarer at kontrolløren skrev på gebyret til hennes kjæreste at det kom frem et vitne og hadde lovet at han skulle skrive mer utfyllende i

kontrollrapporten da han kom tilbake på kontoret. Klager presiserer at dette ble hun og kjæresten hennes forsikret om opptil flere ganger. Klager skrev derfor motvillig under på gebyret, mot at kontrolløren skulle holde sitt ord og skrive inn dette i loggen. Klager forklarer at kontrolløren forsvarte sin handling om å ikke skrive en bedre forklaring om vitne på gebyret med at det var for liten plass på gebyret til slik informasjon. Klager mener dette var en god forklaring og er noe som kan sees av gebyrslippen som ble sendt inn til Nokas og AtB i forbindelse med hennes kjæreste sine henvendelser dit.

Klager legger til at hun blir provosert av at kontrolløren i ettertid har forklart at klager og hennes kjæreste var hverandres vitne, da dette aldri kom opp under samtalen med kontrolløren. Klager har forståelse for at hun ikke kan ha et vitne som hun er i et forhold til og som står i samme situasjon. Klagers kjæreste var ikke hennes vitne i saken. Klagers kjæreste har sendt klage til Nokas på grunn av dette og forsøk å komme i kontakt med AtB. Klager har ikke lyktes i å få svar på dette. Klager har også bedt om alternative bevis for henness påstigning, slik som videoopptak. Klager skjønner nå at det var en feilvurdering å ikke be om vitnes personinformasjon siden AtB nå utnytter dette.

Klager tviler ikke på loggen. Klager mener at det at bussen kom til holdeplassen kl. 17:45 ikke betyr at hun gikk om bord i bussen kl 17:45. Ettersom AtB ikke bruker sekunder i sin tidsmåling av bussens posisjon kan det skille et sekund fra bussen kom til holdeplassen kl. 17:45 og til klokken var blitt 17:46. Klager presiserer at ordbruken i de ulike forklaringene var forskjellig for å unngå å kunne bli tatt på teknikaliteter tilknyttet ordbruk. I AtB sitt svar til klager refererer de til hennes kjæreste i dette avsnittet, men hun går ut ifra at det tiltenkt hennes også.

Klager mener fortsatt at saken hennes og kjærestens er svært lik sak 2018-01475, på bakgrunn at det kom frem et tredjepersonsvitne som bekreftet at de steg ombord på bussen på forrige holdeplass, at det er kort avstand mellom holdeplassene og at bilelten ble kjøpt samtidig med kontrollstart. Klager legger vekt på at det ikke ligger en saklig grunn til at hun må betale et gebyr for ugyldig billett ettersom AtB sine vedtekter ble fulgt. Klager mener at AtB utnytter smutthull i vedtektene ved å kreve inn penger fra betalende studenter som kan vise til en god betalingshistorikk hos AtB fra tidligere år.

Klager legger til at hun mottok et inkassovarsel fordi AtB ikke hadde registrert at saken var klagt videre til Transportklagenemnda. Inkassovarselet ble slettet, men det tok mye tid og krefter, dette har vært en påkjenning for klager.

Klager krever frafall av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 6. mars 2020 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett, da billetten var kjøpt etter kontrollstart. AtB gikk over til åpen billettering i forbindelse med ny rutestruktur i Trondheim den 3. august 2019. Ved åpen billettering kan den reisende gå om bord i bussen uten å registrere/validere eller vise frem billetten for

sjåfør, så lenge billetten er kjøpt/aktivert før påstigning. Det fremgår klager at AtB sine transportvedtekter at billetten må være aktivert/kjøpt før man går om bord i transportmiddelet.

Det er den reisendes ansvar å kunne fremvise gyldig billett ved en eventuell kontroll. Dersom billetten er registrert samtidig eller etter kontrollstart, vil dette anses som å reise uten gyldig billett. Dersom man ikke kan fremvise gyldig billett ved kontroll ilegges det tilleggsgebyr.

Klager har opplyst at hun gikk om bord på Olav Tryggvassons gate 3 og hevder det var et vitne som bekreftet dette til kontrollørene. Det vil normalt fremgå av kontrollrapporten i de tilfellene hvor tredjepersoner involverer seg i kontrollen. Det nevnes ikke et vitne i kontrollrapporten, men det står nevnt "vitne" i gebyret til klager. AtB kontaktet vakthavende hos AtB sin leverandør av kontrollørtjenester som snakket med kontrollør 1139 som gjennomførte kontrollen. Ifølge kontrolløren var klager og kjæresten hverandres vitner, og det var derfor ikke en tredjeperson som bekreftet deres historie. Klagers kjæreste ble ilagt gebyr på samme grunnlag og er klager i sak 2020-01016. AtB mener at saken stiller seg annerledes når de bekrefter hverandres historie, siden de begge ble ilagt gebyr, enn dersom det hadde vært en tredjeperson som hadde bekreftet dette.

Billetter som kjøpes etter at man har gått om bord i bussen anses i utgangspunktet ikke som gyldig for den aktuelle reisen. Dette betyr at billetten ikke kan kjøpes når som helst i løpet av reisen. På bakgrunn av dette begynner kontrollørene starttidspunktet for billettkontrollen når kontrollørene observerer bussen, og tidligst etter at bussen er observert forlatt forrige holdeplass. Kontrolløren skal påse at de er de siste som går om bord i bussen ved kontroll, for å påse at passasjerene har betalt for reisen før de gikk om bord i bussen.

AtB har forståelse for at det kan foreligge særskilte tilfeller der tidspunkt for billettkjøp og start av kontroll kan være samme klokkeslett i de tilfellene kunden kjøper billett rett før eller samtidig med at man går om bord i bussen. Før AtB endret til åpen billettering ville sjåførene i slike tilfeller kunne bekrefte at kundene fremviste billett ved forrige holdeplass. Ved åpen billettering har man ikke muligheten til dette, siden passasjerene ikke trenger å vise billett ved ombordstigning. AtB kan ikke kun legge klagers forklaring til grunn, og undersøker derfor om det foreligger forhold i saken som kan bekrefte forklaringen. Klager har i denne saken oppgitt to ulike hendelsesforløp for når billetten ble kjøpt, enten samtidig som med at bussen kom til bussholdeplassen som ifølge sanntidsinformasjonen var kl. 17:45 eller da hun gikk om bord i bussen som ifølge AtB sine transportvedtekter ansvarliggjør passasjerene i tilfelle billettkontroll, jfr. transportvedtektene nr 6.2. Sanntidsloggen sett i sammenheng med klagers forklaring gjør ikke saken bedre belyst. Videre er vitnet i saken klagers kjæreste som er klager i en annen sak hos Transportklagenemnda. AtB mener derfor det ikke foreligger formildende

omstendigheter i saken som tilsier at AtB kan legge kundens forklaring til grunn og omgjøre gebyret.

Klager har vist til en tidligere behandlet sak hos Transportklagenemnda, sak 2018-01475, hvor klager i saken fikk medhold i et lignende saksforhold. I denne saken ble det bekreftet av sjåføren at passasjerer hadde gått om bord på den forrige holdeplassen. En slik bekreftelse foreligger ikke i denne saken. Da det er flere holdeplasser i Trondheim med kort reisetid mellom holdeplassene og så lenge man ikke kan bekrefte at kunden faktisk har gått om bord ved forrige holdeplass, vil hensikten med å starte kontrollen samtidig som kontrollørene ser bussen, falle bort. AtB ønsker å understreke at det ikke hevdes at klager lyver om dette, men på prinsipielt grunnlag må AtBs transportvedtekter følges og det må foreligge særskilte forhold dersom en skal fravike det generelle utgangspunktet med at billetter kjøpt samtidig med kontrollstart ikke regnes som en gyldig billett.

På bakgrunn av dette og begrunnelse gitt i tidligere svar til klager opprettholder AtB sin tidligere avgjørelse i saken.

Nemnda bemerker

Klager krever frafall av gebyr da det anføres at klager hadde gyldig billett ved ombordstigning. Det er fremlagt dokumentasjon på at billetten ble aktivert og var gyldig kl. 17:46.

AtB har anført at kontrollen ble startet kl. 17:46, slik at billett ble kjøpt etter kontrollstart. Det er videre vist til at linje 2 ankom holdeplassen Olav Tryggvasons gate 3 klokken 17:45, før den kjørte videre igjen klokken 17:46, og at klager gikk på før billetten ble kjøpt.

Det fremgår av AtBs transportvedtekter § 3 bokstav b at passasjerer skal ha gyldig billett og oppfylle vilkårene for billett-kategorien ved påstigning.

Nemnda finner grunn til å vise til at klager selv i sin klage til AtB opplyste at det ble kjøpt billett i det klager gikk ombord, noe som støtter opp under at klager ikke hadde billett ved påstigning. Billetten ble kjøpt kl. 17:46, da bussen dro fra holdeplassen. Det var således grunnlag for ileggelse av gebyr.

Nemnda vil imidlertid bemerke at AtB skriver at «På bakgrunn av dette begynner kontrollørene starttidspunktet for billett-kontrollen når kontrollørene observerer bussen, og tidligst etter at bussen er observert forlatt forrige holdeplass.»

Med en praksis hvor kontrollør starter kontroll når man først observerer bussen eller når man ser at den forlater forrige holdeplass, vil man risikere å få et starttidspunkt som er samtidig med når passasjerer har kjøpt billett på forrige stopp når stoppene er rett etter hverandre, og man ikke har sekundtid.

I dette tilfellet er det ifølge google 280 m mellom stoppene, og kl. 17.46 kjørte bussen over en bro som gjør den synlig fra stoppet hvor kontrollørene sto.

Etter nemndas syn ville bruk av sekundtid kunne avklare en del usikkerhetsmomenter.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Hege Sand (Ruter)

Olav Grøttland (Vy)