

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr

Dato

13.10.2020

Saksnummer

2020-02587

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 21. august 2020. Klager anfører at hun trodde hun fikk kjøpt en billett ved påstigning ved Hagen (Sjetnemarka) og tok linje 2 til Strindheim fra Tonstadkrysset. Videre anfører hun at appen klikket idet hun så den kjøpte billetten dukke opp og deretter ble hun kastet ut av appen. Klager presiserer at hun så billetten. Hun forklarer at hun ikke tenkte noe mer over dette siden bussen kom. Klager merket ikke at kjøpet mest sannsynlig ikke hadde gått igjennom før hun møtte billettkontrollen på Strindheim. Klager forklarer at hun ikke fant noen billett å vise til billettkontrollen og sjekket arkivet for utløpte billetter, men fant heller ingenting der. Klager anfører at hun derfor kjøpte ny billett fordi hun ble så stresset. Videre anfører klager at hun forsøkte å forklare situasjonen og forklarte samtidig at det har skjedd noe lignende med appen og betalingen tidligere.

Klager synes det er kjedelig at klagen ikke gikk igjennom hos AtB når hun ikke kan klandres for at appen klikket og betalingen ikke gikk igjennom, til tross for at hun så billetten. Klager forklarer at hun sjekket kontoen sin etter kontrollen og fant ingenting på billettkjøp. Klager tenker at det blir hennes ord mot AtB sitt ord siden hun antar at det ikke går an å finne igjen hennes billettkjøp i deres systemer når betalingen ikke gikk igjennom.

Klager krever frafall av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr den 21. august 2020 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen. Billettkontrollen ble gjennomført på linje 2 den 21. august 2020 kl. 12:10. I AtBs Mobillettsystem bemerkes det at den eneste bestillingen av Mobillettkjøp

som klager hadde i samme tidsrom ble gjennomført samme dato kl. 12:11. Dette svarer til billettkjøp etter start av billettkontroll.

AtB har undersøkt baksystemet for Mobillettappen, men finner ikke spor etter de tekniske problemene som klager beskriver i sin klage. Både billettkjøp og forsøk på billettkjøp vil bli lagret i dette baksystemet. Forskjellen på billettkjøp og billettforsøk skiller seg ved statusen på bestillingen. Enkelte ganger vil ikke billettbestillingen la seg gjennomføre på grunn av eksempelvis teleoperatørstatus, manglende dekning på betalingskortet eller feil nummer i betalingskort. Såfremt den reisende har trykket "kjøp" i Mobillettappen skal AtB få tilsendt informasjon om status som lagres i baksystemet. AtB kan ikke se å ha mottatt tilbakemeldinger fra andre reisende om at de opplever samme problematikk med at man blir kastet ut av appen. AtB har sjekket med deres IKT-avdeling hva årsaken til dette kan være og har blitt forklart at man kan oppleve at apper plutselig slutter å fungere dersom man har veldig mange apper pågående samtidig. Dette kan føre til minneproblemer som gjør at telefonen må kvitte seg med prosesser for å sikre at operativsystemet holder seg oppe. Dette kan være symptomer som gir brukeren inntrykk av at apper "klikker" og plutselig slutter å fungere.

Det fremgår av bruksvilkårene for Mobillett og SMS-billett at denne skal kjøpes før man går om bord i bussen. Det er derfor viktig at den reisende selv passer på at man mottar billett før påstigning. Enkelte ganger kan man erfare problemer med tjenesten, enten på grunn av problemer med nettforbindelsen eller andre tekniske årsaker. Det er likevel 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 kontroll.

På grunn av ovennevnte informasjon finner AtB ikke grunnlag for å ettergi tilleggsgebyret.

Nemnda bemerker

Klager krever frafall av gebyr pga. tekniske problemer med mobilapp.

AtB har anført at klager ble ilagt gebyr den 21. august 2020 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen. Billettkontrollen ble gjennomført på linje 2 den 21. august 2020 kl. 12:10. I AtBs Mobillettsystem fremgår det at den eneste bestillingen av Mobillettkjøp som klager hadde i samme tidsrom ble gjennomført samme dato kl. 12:11. Dette svarer til billettkjøp etter start av billettkontroll.

Det er ikke funnet tekniske problemer ved appløsningen, og det var således grunnlag for ileggelse av gebyr, da billetten ble kjøpt etter kontrollstart.

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)