

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr - manglende gyldig billett

Dato

21.01.2021

Saksnummer

2020-03364

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr den 26. september 2020. Klager anfører at hun hadde kjøpt billett. Hun forklarer at hun har et reisefølge som kan dokumentere dette. Klager anfører at det var appen som hadde teknisk feil og dette mener hun er noe som ikke kan gå utover kunden. Klager anfører at hun hadde betalt for billetten og forklarer at hun viste frem til kontrollørene at beløpet var blitt trukket i nettbanken. Videre anfører hun at hun sjekket om hun hadde gyldig billett før hun gikk ombord. Hun forklarer at hun fikk feilmelding da hun gikk av bussen.

Hun anfører at billetten forsvant da hun åpnet den og at hun ikke tenkte på å ta bilde av billetten når betalingen først gikk igjennom fordi hun ikke trodde dette kom til å bli et problem, ettersom det kom opp en billett på skjermen hennes etter at hun hadde betalt. Klager forklarer at hun hadde betalt for billetten og fått den opp på telefonen og mener det ikke er riktig å legge feil fra AtB sin side over på kunden.

Etter at klager har mottatt AtB sitt tilsvaret i saken presiserer hun at billetten kom opp, men at problemet oppstod da hun senere skulle åpne billetten igjen for å vise den frem til kontrollørene. Klager forstår ikke hvordan hun skulle ha skjont at det var et problem med billetten. Hun mener det er tydelig at feilen ligger hos AtB, siden hun som kunde gjorde sin del ved å betale for billetten og deretter se billetten komme opp. Klager mener det er urimelig å bli ilagt gebyr i dette tilfellet. Hun legger også til at hun hadde kjøpt billett flere minutter før hun gikk på trikken, samt at pengene hadde blitt trukket fra konto.

Klager krever frafall av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 26. september 2020. 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. Mobilletten er 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 AtB sine transportmidler.

Kontrollen ble gjennomført på linje 9 den 26. september 2020 kl. 12:52. I AtBs Mobillettsystem bemerkes det at klager forsøkte å kjøpe to mobilletter samme dag. Det var på tidspunktene kl. 12:23 og på samme tidspunkt som kontrollen, det vil si kl. 12:52. Statusen på begge bestillingene var "feilet", noe som betyr at bestillingen ikke gikk igjennom. Årsaker til at dette kan skje ved betaling via Vipps er at man enten avbryter bestillingen eller det er noe galt med selve bankkortet som er koblet opp mot Vipps.

AtB registrerer at fra tidligere kjøpshistorikk at klager totalt har bestilt 30 enkeltbilletter via Mobillett som også har fått betalingsstatus "feilet". AtB har tatt stikkprøver i noen av de aktuelle tidspunktene, for å se om det har vært problemer i AtBs Mobillettsystem i disse tilfellene. Ingen av billettkjøpene som ble gjort den 26. september 2020 i perioden kl. 12:23 til kl. 12:31 har fått status "feilet". Basert på dette er det overveiende sannsynlig at problemene klager har erfart ved kjøp av billett må ha vært lokale problemer utenfor AtBs kontroll. AtB legger til at det finnes flere betalingsalternativer for å kjøpe Mobillett. Dersom man erfarer problemer ved bruk av Vipps, kan man i tillegg betale med Mobillett konto, betalingskort eller telefonregning.

Det fremgår av bruksvilkårene for Mobillett og SMS-billett at denne skal være ferdigkjøpt før påstigning. Det er derfor viktig at den reisende selv passer på at man mottar en billett tilbake før påstigning.

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

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på bussen den 26. september 2020 da hun ikke kunne vise gyldig billett.

Det følger av AtBs transportvedtekter pkt. 3 a og b at det er den reisendes ansvar å ha gyldig betalingsmiddel og å ha gyldig billett ved påstigning.

Av pkt. 6.2 følger at det skal ilegges tilleggsavgift dersom den reisende ikke kan vise gyldig billett. Klager kunne ved kontroll ikke vise gyldig billett og vilkårene for å ilegge tilleggsavgift var dermed til stede. AtB har opplyst at forsøk på billettkjøp både kl. 12.23 og 12.52 har fått betalingsstatus feilet.

Nemnda bemerker at det ved kjøp av billetter via app er den reisendes ansvar å sørge for at billetten blir lastet ned og deretter også aktivert før påstigning.

Ifølge AtB var det ikke registrert feil i Mobillettsystemet.

Vedtak

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

Nemndas representanter

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