

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr - problemer med app

Dato

14.03.2022

Saksnummer

2022-00138

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 5. januar 2022. Klager forklarer at hun er en offentlig ansatt som bruker bussen hele tiden. Klager forklarer at hun hadde månedskort frem til 24. desember 2021. Videre forklarer klager at hun hadde hjemmekontor fra 13. desember 2021 og tok ikke bussen før 5. januar 2022.

Klager forklarer at hun pleier å kjøpe billett før hun kommer inn på bussen, hun venter på bussholdeplassen 10 minutter før, hun tar bussen en halvtime før hun skal ut på oppdrag og at bussbillett er ikke noe problem fordi hun bruker månedskort.

Klager forklarer at denne dagen skulle hun ta bussen kl. 12:42 fra Peder Morsets veg, men denne gangen kom ikke bussbilletten frem. Klager forklarer at hun derfor gikk til neste bussholdeplass ved Martin Linges vei, men heller ikke der fikk klager til å få godkjent en enkeltbillett. Videre anfører klager at hun var nødt til å ta bussen for å komme på et møte på Ila. Klager tok bilder av mobilskjermen, hvor det hele tiden kom opp at betaling pågår.

Klager forklarer at kontrollen kom på ved neste stasjon ved Tillerterminalen. Klager viste frem mobilen til kontrolløren, den ufullstendige billetten og mobilbildene hun hadde tatt. Klager mener det er urettferdig å bli ilagt gebyr når det ikke var hennes skyld.

Klager forklarer at hun dro til AtB kontoret. Hun forklarer at hun ble redd og kunne ikke fortsette til møtet sitt. Klager forklarer at hun fikk god hjelp. Hun ble fortalt at hun måtte sku av og på mobilen. Klager anfører at siden hun ikke hadde brukt appen i det siste, var dette årsaken til problemet hun opplevde.

Klager forklarer at hun ble sjokkert over at hun ikke fikk kjøpt billett, fordi hun hadde penger på mobilkontoen og hun hadde brukt appen før. Klager viser til innsendt dokumentasjon i saken.

Klager krever frafall av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 5. januar 2022 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen.

AtB har ved behandling av klagen undersøkt Mobillettsystemet for problemer, men finner ingen interne avvik i det aktuelle tidspunktet. Årsaken til at klager erfarte problemer med betaling kan skyldes flere enkeltelement. Ut ifra skjermbildene som klager har lagt ved, så ser det imidlertid ut til at datatrafikk ikke er skrudd på. Dette vil få konsekvenser for billettkjøp. Dersom man opplever problemer med bankkortet sitt kan det skyldes manglende dekning på konto, utløpt kort eller interne problemer hos kortutsteder.

AtB kan ikke ta ansvar for eventuelle problemer som oppstår internt på kunders telefon eller hos eksempelvis betalingsformidler/kortutsteder. Dersom man får problemer med å benytte et av betalingsalternativene for Mobillett, må man benytte et annet.

Klager har benyttet seg av linje 1. Linje en er en Metrobuss og fordrer at passasjerene har kjøpt billett før påstigning. Det er ikke tilstrekkelig å kjøpe billett etter påstigning.

Det er til enhver tid den reisendes ansvar å påse at man har gyldig billett før påstigning og at denne er klar til fremvisning ved en eventuell billettkontroll. Det er den reisendes ansvar å påse at man setter seg inn i det regelverket som til enhver tid gjelder mellom den reisende og AtB.

AtB viser til innsendt dokumentasjon i saken.

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

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr 5. januar 2022 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen.

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 transportvedtektenes pkt. 6.2 følger det at det skal ilegges tilleggsavgift dersom den reisende ikke kan vise gyldig billett. Bestemmelsen er objektiv. Gebyr kan således ilegges selv om passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig.

Klager kunne ikke fremvise gyldig billett under billettkontrollen, så vilkårene for å ilagge gebyr var til stede.

Klager har anført at hun forsøkte å kjøpe billett før påstigning, men på grunn av problemer med appen fikk hun det ikke til. Videre har klager anført at hun var nødt til å ta bussen for å komme på et møte på Ila. Klager tok bilder av mobilskjermen, hvor det hele tiden kom opp at betaling pågår. Klager mener det er urettferdig å bli ilagt gebyr når det ikke var hennes skyld.

Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å sørge for gyldig billett ved reise med kollektiv transport.

Nemnda viser til opplysninger fra AtB om at de har undersøkt Mobillettsystemet for problemer, men fant ingen interne avvik i det aktuelle tidsrommet og at årsaken til at klager erfarte problemer med betaling kan skyldes flere enkeltelement. Nemnda holder det derfor for sannsynlig at problemet klager opplevde på sin telefon ikke er noe som AtB kan holdes ansvarlig for.

Nemnda viser til at den reisende har plikt til å sikre seg at kjøpet er gjennomført før ombordstigning. AtB har lagt til rette for at flere betalingsmidler kan benyttes i appen, men har ikke ansvar for at betalingsmiddelet fungerer. Det kan være hensiktsmessig å legge flere betalingsmidler i appen for å sikre seg dersom et betalingsmiddel svikter. Dersom man har problemer med mobilkjøp, men likevel går på bussen tar man selv risikoen ved å bli ilagt gebyr ved en eventuell kontroll.

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 Brennøden (Innlandet fylkeskommune)