

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om frafall av gebyr

### Dato

21.06.2021

### Saksnummer

2021-00241

### Tjenesteytere

AtB AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 8. januar 2021. Klager forklarer at hun alltid har betalt med bankkort og at det har gått bra. Klager anfører at da hun skulle kjøpe billett denne dagen dukket det opp en tekst i rød skrift hvor det fremkom at hun allerede hadde en aktiv billett, men at hun allikevel kunne kjøpe en ny billett. Videre anfører klager at når hun trykket bekreft og skulle kjøpe en ny billett stod det at hun var nødt til å betale med Vipps. Klager mener at AtB gjorde det umulig for henne å kjøpe billett via appen. Videre anfører klager at siden det stod at hun allerede hadde en aktiv billett trodde hun at hun kunne reise med bussen.

Klager forklarer at hun viste den røde teksten til kontrollørene hvor det stod at hun allerede hadde en aktiv billett. Da kontrolløren sjekket om hun hadde en aktiv billett fant de ingen aktiv billett. Klager forklarer at hun ikke visste at man kunne sjekke om man har en aktiv billett.

Klager anfører at det var tekniske problemer med appen og ikke med hennes mobil.

Klager krever frafall av gebyret.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 8. januar 2021 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen. Det fremgår av AtBs Transportvedtekter nr. 3 f at passasjeren skal «oppbevare billetten og rabattbeviset under hele reisen og helt til passasjeren har forlatt transportmiddelet eller kontrollsonen.» Dersom passasjeren ikke kan fremvise gyldig billett i en kontrollsituasjon, vil det anses som å reise uten gyldig billett.

Klager påpeker at det ble forsøkt å kjøpe Mobillett, men at appen ga beskjed om at det allerede var en gyldig billett på mobilen. AtB er kjent med denne feilmeldingen, men den skal kun dukke opp dersom det faktisk foreligger en gyldig billett i Mobillettappen, og har som hensikt å unngå at det blir gjennomført «dobbeltkjøp». Alle forsøk på billettkjøp blir logget hos AtB.

AtB ser av klagers kjøpshistorikk den 8. januar 2021 at klager har forsøkt å kjøpe billett, men at kjøpsprosessen ikke gikk igjennom. I slike tilfeller skal må få feilmelding om at appen ikke får belastet betalingskortet og at man blir bedt om å prøve et annet betalingsalternativ. Årsaken til at kjøpet ikke gikk gjennom kan eksempelvis skyldes manglende dekning på konto, tidsavbrudd (dårlig nettdækning) eller tekniske problemer hos Vipps. AtB har for ordens skyld undersøkt Mobillettsystemet for feil, men kan ikke se at andre kunder har opplevd de samme problemene som klager.

I slutten av desember 2020 kom det et nytt EU-direktiv for sikker betaling. Hensikten bak direktivet var å øke sikkerheten for nettbetalinger. Dette har ført til at mange kortutstedere har hatt problemer med å oppdatere sikkerheten i bankkortene til kundene sine. Dette har ført til at mange kunder opplever problemer med å få gjennomført betalingen sin når de skal kjøpe billett i AtBs Mobillett. AtB har hatt god dialog med leverandøren av AtB Mobillett, og AtB var tidlig ute med å oppdatere vår betalingsløsning som benytter Nets som betalingsformidler. AtB viser til driftsmeldingene for Nets som viser at det ikke var noen problemer knyttet til AtB sin betalingsformidler. AtB kan derfor ikke holdes ansvarlig for problemer som oppstår utenfor AtB sin kontroll, og internt i forbindelse med kundenes kortutstedere.

Det fremgår av AtBs transportvedtekter at det er den reisendes ansvar at man til enhver tid skal påse at man har gyldig billett før man reiser. Dersom man opplever problemer med å benytte et av betalingsalternativene for Mobillett, må man benytte et annet. Dersom en kunde kjøper for mange billetter som en følge av tekniske problemer, vil dette bli refundert. Dette blir også kommunisert dersom kunder tar kontakt med AtBs kundeservice.

Klager anfører i sin klage at hun ikke fikk noen varsel om at betalingen ikke hadde gått gjennom. Når man kjøper billett i Mobillett, vil alle gjennomførte kjøp dukke opp under menyen «aktive billetter». Dette er en løsning som er brukertestet og som vi har fått tilbakemelding på at er både intuitivt og oversiktlig.

I dette tilfelle forsøkte klager å kjøpe flere billetter 8. januar 2021, og betalingene fikk betalingsstatus "feilet" kort tid etterpå.

AtB kan ikke tillate en praksis hvor reisende på grunn av eksterne forhold utenfor AtBs kontroll ikke fremviser gyldig billett. Å vise til at man forsøkte å bestille en billett 18 dager tidligere er ikke tilstrekkelig, når transaksjonen ikke går gjennom.

På bakgrunn av ovennevnte opprettholder AtB sin tidligere avgjørelse i saken.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ilagt gebyr 8. januar 2021 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 passasjeren ikke har opptrådt klanderverdig.

Klager kunne ikke fremvise gyldig billett under billettkontrollen, slik at vilkårene for å ilegge gebyr var til stede.

Klager anfører at det var tekniske problemer med appen og ikke med hennes mobil.

Det fremgår av dokumentasjonen fra AtB at deres betalingsformidler ikke har registrert noen problemer knyttet til AtB sin betalingsformidler. Videre har AtB forklart at de har undersøkt Mobillettsystemet for feil, men kunne ikke se at noen andre kunder hadde opplevd de samme problemene som klager.

Nemnda mener at klager skulle forsikret seg om hun hadde en gyldig billett eller ikke, og viser til at det er den reisendes ansvar å sette seg inn i billettsystemer og betalingsmåter. Nemnda viser til AtBs redegjørelse for muligheter for å legge inn alternative betalingsordninger i appen.

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. Videre er det den reisendes ansvar å sjekke om en billett fremdeles er gyldig.

Det er den reisendes ansvar å sørge for gyldig billett ved reise med kollektiv transport.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

### **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)

Olav Grøttland (Vy)