

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Billett kjøpt for sent / klagerett til selskapet

Dato

25.08.2020

Saksnummer

2020-01773

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med bussen 2. februar 2020 da han ble ilagt gebyr. Klager anfører at han sendte melding til nummeret 2027 for kjøp av billett kl. 21:53 og at bussen kom like etter at han hadde sendt melding. Videre anfører klager at svaret fra AtB med billetten kom kl. 22:01 hvilket var to minutter etter at vekterne hadde startet kontrollen.

Klager forklarer at han oppsøkte vekterne for å fortelle at han hadde sendt melding, men at han ikke hadde mottatt noe svar. Klager anfører at en av vekterne sa at det gikk greit denne gangen, men at billetten egentlig skulle vært klar. Videre anfører klager at når vekterne startet vakten sin kl. 21:59, hvilket var 6 minutter etter at klager hadde bestilt sin billett, ble han allikevel ilagt gebyr. Han forklarer at han mottok billetten på telefonen sin idet han gebyret ble skrevet. Klager anfører at han ble lovet at gebyret kom til å bli slettet.

Klager presiserer at billetten var 8 minutter forsinket, så dersom han skulle kjøpt og mottatt billetten i tide måtte han ha kjøpt billetten mens han fortsatt var på kontoret sitt. Klager mener at slike forsinkelser i AtB sine systemer ikke kan skje og at det er urimelig å ilegge han gebyr på grunn av en slik tregghet i systemet. Klager mener at billetten skal komme innen et par minutter.

Klager krever at AtB frafaller gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 7. februar 2020 fordi han ikke kunne fremvise gyldig billett. Klager hadde sendt SMS, men ikke fått SMS tilbake. Etter innføring av ny rutestruktur og åpen billettering i Trondheim den 3. august 2019 kan reisende gå ombord i bussen uten å registrere/validere eller vise frem billetten for sjåfør, så lenge denne er kjøpt/aktivert før

påstigning. Gyldighetstiden på billettene er basert på at de reisende må kjøpe billett før de går ombord i bussen.

SMS-billetten i denne saken ble bestilt flere minutter før SMS-billetten kom på klagers telefon. AtB tar ikke ansvar for eventuelle tekniske feil som AtB ikke rår over. AtB har derfor undersøkt Mobillett-/SMS-systemet for avvik og kan ikke finne noen interne problemer i tidsrommet klager bestilte SMS-billetten. Dette betyr at klagers tekniske problemer ikke skyldtes feil hos AtBs interne billetteringssystemer. I et tilfelle hvor feilen ikke ligger hos AtB mottas ikke betaling før transaksjonen er gjennomført. I denne saken ble betalingen av billetten mottatt kl. 22:01, hvilket er 2 minutter etter at kontrollen startet.

AtB legger til at dersom man opplever problemer med å benytte seg av ett av betalingsalternativene må man benytte et annet. Det er mulig å kjøpe billett i AtB sin app Mobillett via bankkort, Vipps og Mobillettkonto, i tillegg til SMS-billett.

Kontrollørene som utfører billettkontroller for AtB følger pålagte rutiner med å utstede gebyr dersom de ser at billetten er kjøpt etter kontrollstart. Klager hevder at han ble lovet at gebyret kom til å bli slettet dersom han sendte inn klage. En slik uttalelse strider mot rutinene for billettkontroller i AtBs kontrollhåndbok, da det er de ansatte ved AtB som kan svare på utfallet i en eventuell gebyrklage og ikke kontrollørene. I gebyrrapporten fremgår det ingen informasjon om at kontrolløren har opplyst at klager kan få slettet gebyret ved å henvende seg til kundesenteret, som det normalt gjøres der dette er tilfellet.

AtB kan ikke se at det foreligger grunnlag for å ettergi gebyret som følge av feilinformasjon fra kontrolløren sin side, da dette ikke endrer det faktum at klager ikke kunne fremvise gyldig billett under kontrollen.

På bakgrunn av dette opprettholder AtB sin tidligere avgjørelse i saken

Nemnda bemerker

Klager ble den 7. februar 2020 ilagt gebyr som følge av at han ikke kunne fremvise 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 transportvedtektenes pkt. 6.2 følger det at det skal ilegges tilleggsavgift dersom den reisende ikke kan vise gyldig billett.

Klager kunne ikke vise billett under billettkontrollen og vilkårene for å illegge gebyr anses å ha vært oppfylt

Nemnda bemerker at klager selv har ansvar for at mobiltelefonen fungerer. AtB har opplyst at selskapet ikke kan se at det var noen interne problemer med Mobillett-/SMS-systemet på det aktuelle tidspunktet klager forsøkte å kjøpe billett. AtB har opplyst at de mottok betaling for billetten kl. 22:01, som var 2 minutter etter billettkontrollen startet. Ved bruk av sms-billett, er det et krav at billetten er betalt og mottatt på telefonen ved påstigning.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles. Det er den reisendes ansvar å ha gyldig billett som kan vises ved kontroll.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Hege Sand (Ruter)