

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om frafall av gebyr. Billetten kunne ikke fremvises på mobilen under kontroll. Problemer med 4G.

### Dato

10.02.2022

### Saksnummer

2021-01810

### Tjenesteytere

AtB AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 30. oktober 2021, fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen.

Klagers representant anfører at klager, som er 16 år, skulle ta bussen til skolevenninnen sin og sjekket busstidene i AtB-appen før ombordstigning. Om bord på bussen klarte imidlertid ikke klager å åpne appen under kontrollen. Representanten anfører at klager ble stresset av kontrolløren, som var ufin mot henne, slik at hun begynte å gråte. Hun forsøkte å vise bilde av periodebilletten hun hadde, men kontrolløren godtok ikke dette. Representanten anfører at en annen passasjer prøvde å gripe inn, men klager fikk ikke lov til å laste ned appen på nytt og ble ilagt bot. Representanten stiller seg kritisk til kontrollørens oppførsel og at gebyret ikke frafalles når man i etterkant fremlegger bevis på at man hadde billett. Videre anfører representanten at det må være en enkel sak for kontrolløren å søke opp telefonnummeret til klager og se at hun hadde billett.

Klagers representant anfører videre at klager har opplevd kontroll på bussen igjen etter denne episoden, og kontrolløren har igjen utvist ufin oppførsel, men klager har da klart å fremvise billetten i appen på mobilen. Representanten anfører at kontrollørens ufine oppførsel i seg selv bør gi grunnlag for frafall av gebyret.

Representanten anfører i tillegg at hun skrev i klagen til AtB at det var på grunn av manglende mobildekning at klager ikke fikk fremvist billetten, men det var appen til AtB klager ikke fikk lastet ned, og klager fikk heller ikke lastet den ned på nytt.

Klager krever frafall av gebyret.

## Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers representant belyser spesielt to forhold i klagen til Transportklagenemda. Det ene er at klager ble ilagt gebyr, fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen. Det andre er at klagers representant mener at kontrolløren var så ufin under billettkontrollen at klager begynte å gråte. Representantens beskrivelse av kontrollørens oppførsel er beklagelig. AtB ønsker likevel å skille disse to sakene. Dette på grunn av at kontrollørens oppførsel ikke har noen påvirkning på manglende fremvisning av gyldig billett. Kontrollørens opptreden er noe som må følges opp separat. AtB vil for ordens skyld bekrefte at saken er fulgt opp i henhold til interne prosedyrer.

Under billettkontrollen kunne ikke klager fremvise gyldig billett. Bruksvilkårene for Mobillett opplyser om at det er passasjerens ansvar å sikre at man skal:

- ha tilstrekkelig nettdekning under kjøpsprosessen slik at kjøpet gjennomføres i sin helhet. Datatrafikk må være påslått i en kontrollsituasjon, slik at billetten og kontrollkode kan fremvises på forespørsel.
- ha gyldig billett for reisen ved ombordstigning
- sikre at mobiltelefonen fungerer normalt, skjermen er leselig og har nok batterikapasitet så lenge reisen varer slik at gyldig billett kan fremvises. Dersom du ikke kan fremvise billett, vil det anses som å reise uten gyldig billett.

Det fremgår av bruksvilkårene for Mobillett at datatrafikk må være påslått i en kontrollsituasjon, slik at billetten og kontrollkode kan fremvises på forespørsel. I tillegg er det passasjerens ansvar at mobiltelefonen fungerer normalt, skjermen er leselig og har nok batterikapasitet så lenge reisen varer slik at gyldig billett kan fremvises. Enkelte ganger kan man erfare problemer i appen, enten på grunn av problemer med nettforbindelsen eller andre tekniske årsaker. Det er likevel den reisendes ansvar å påse at man til enhver tid kan fremvise gyldig billett. Dersom man ikke kan fremvise billett, vil det anses som å reise uten gyldig billett.

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. For hvert tilleggsgebyr som blir utstedt, skriver billettkontrollørene en rapport for hendelsen. Det vises til fremlagt rapport.

AtBs billetter er i utgangspunktet upersonlige. Det betyr at andre kan reise på samme billettkategori, så lenge man oppfyller kriteriet til passasjerkategori. AtB kan derfor ikke tillate en ordning hvor man under billettkontroll bare oppgir mobilnummer. Det er fremvisning av gyldig billett som er gjeldende.

AtB kan ikke tillate en praksis hvor reisende ikke fremviser billett til kontrollørene, uavhengig av årsak. Det fremgår klart av bruksvilkårene for Mobillett at det er den reisendes ansvar å ha tilstrekkelig nettdekning og strøm under hele reisen. Dersom man ikke fremviser gyldig billett under kontroll, vil man bli ilagt et tilleggsgebyr ved kontroll.

Manglende strøm, nettdækning, knust skjerm og liknende er forhold AtB ikke kan holdes ansvarlig for.

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

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ilagt gebyr 30. oktober 2021, fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen.

Av AtBs transportvedtekter punkt 6.2 følger det at det skal ilegges tilleggsavgift dersom den reisende ikke kan vise gyldig billett ved kontroll. Bestemmelsen er objektiv. Gebyr kan således ilegges selv om passasjerens ikke har opptrådt klanderverdig.

Videre fremgår det av betingelsene for bruk av AtB Mobillett at det er passasjerens ansvar å sørge for at datatrafikk er påslått i en kontrollsituasjon, slik at billetten og kontrollkode kan fremvises på forespørsel. Det er også passasjerens ansvar å sikre at mobilen fungerer som normalt, at skjermen er leselig og at man har nok batterikapasitet så lenge reisen varer, slik at gyldig billett kan fremvises. Dersom man ikke kan fremvise billett, vil det anses som å reise uten gyldig billett.

Klagers representant har oppgitt at klager ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen, og vilkårene for å illegge gebyr var derfor til stede.

I klagen til AtB har klagers representant oppgitt at klager ikke fikk 4G til å virke under billettkontrollen. I klagen til Transportklagenemnda har representanten oppgitt at klager hadde 4G, men ikke fikk til å laste ned AtB-appen / få appen til å virke og heller ikke fikk tid til å laste inn appen på nytt. Nemnda kan ikke se at dette gir grunnlag for at gebyret likevel skal frafalles.

Nemnda bemerker at den reisende er ansvarlig for å kunne vise gyldig billett, herunder at mobiltelefonens tilkobling til 4G eller annet nettverk fungerer slik at billett kan vises. I saken KOLLKN-2021-1129 bemerket nemnda at klager hadde anført at problemer med 4G hindret ham i å vise billett. Nemnda konkluderte likevel med at den reisende selv er ansvarlig for å sørge for gyldig billett, herunder også at mobiltelefonen er i en slik grad at gyldig billett kan fremvises ved kontroll.

Hva gjelder klagers anførsel om kontrollørens ufine oppførsel, kan ikke nemnda se at dette gir grunnlag for frafall av gebyret. Nemnda har forståelse for at kontrollen kan ha virket belastende for en 16-åring, og reaksjonen kan oppleves streng. Det anses imidlertid ut fra hensynet til reiseforetakene nødvendig med en konsekvent praksis.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Steinar Backe (leder)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)
- Olav Grøttland (Vy)
- Hege Sand (Ruter)