

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om få benytte t-kort på alle bussreiser

### Dato

19.05.2021

### Saksnummer

2021-00403

### Tjenesteytere

AtB AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager forklarer at han har t-kort som han bruker for å betale for reiser. Pengene er innbetalt på forhånd på reisekortet. Klager forklarer at ved bruk skal man validere kortet på en elektronisk kortterminal, enten på holdeplassen eller på bussen.

Klager forklarer at han betalte for reise fra Strindheim til Stavne ved å validere kortet på holdeplassen. Ved returen var det ikke kortleser på holdeplassen. Inne på bussen er det en kortleser, men denne var gjort utilgjengelig for passasjerene. Klager forklarer at han derfor ikke fikk betalt for returen med t-kortet.

Klager påklaget dette til selskapet og fikk til svar at selskapet ikke aksepterer t-kortet som betalingsmiddel. Klager forklarer at dette forholdet har vært tatt opp med selskapet tidligere, blant annet i Adresseavisen, men AtB ønsker ikke å legge forholdene til rette for brukere av t-kort. Selskapet aksepterer derfor ikke sitt eget betalingsmiddel. Klager legger til at selskapet mer eller mindre har sabotert bruk av t-kort som betalingsmiddel fra dag en. Metrobussen har ikke betalingsautomat, kortet må valideres på holdeplassen, men på mange holdeplasser var det ikke satt opp automater da metrobussen ble innført.

Klager mener man ikke kan leve med en situasjon det man blir avvist på bussen fordi selskapet ikke aksepterer sitt eget betalingssystem. AtB må legge til rette for at passasjerene kan benytte t-kortet på alle bussreiser.

Etter at klager har mottatt AtB sitt tilsvaret i saken legger han til at poenget hans er at t-kort er lovlig betalingsmiddel på bussen. Det må derfor være slik at det kan brukes hver gang man tar bussen ellers er det verdiløst som betalingsmiddel. Klager mener at slik som det er nå kan man ta bussen til perifere områder ved bruk av t-kort, men man kan

ikke ta bussen hjem på lovlig måte. Klager mener det er mer redelig av AtB å avvike hele ordningen med t-kort. Klager legger til at han vil bemerke at det finnes busser der det er mulig å betale med t-kort, men det gjelder ikke alle. Klager mener at han som kunde ikke kan ha detaljkunnskap om hvilke busser dette gjelder. Andre bedrifter, som er utsatt for konkurranse, har greid å håndtere smittevern på en god måte, uten å skyve problemene over på kundene. Klager mener dette burde være mulig for AtB også.

Klager krever at AtB legger forholdene til rette, slik at t-kortet alltid kan brukes.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Klager krever at AtB skal tilrettelegge for bruk av t-kort Autoreise, også under Covid-19 pandemien.

I forbindelse med innføring av ny rutestruktur i Trondheim den 3. august 2019, gikk AtB samtidig over til åpen billettering. Ved åpen billettering kan den reisende gå om bord i bussen uten å registrere/validere eller vise frem billetten for sjåfør, så lenge denne er kjøpt/aktivert før påstigning. Hensikten med å innføre Metrobuss er å sikre høy frekvens, samt redusere ventetid ved på- og avstigning. Det ble derfor vedtatt at man ved reise med Metrobuss skal ha gyldig billett før man går om bord. Dette er løst ved at det er montert både bussmaskiner og kortlesere på Metrostasjonene. Ved å benytte bussmaskinene, er det mulig å kjøpe enkeltbillett, og på kortleserne er det mulig å lese av reisekortene sine. På de andre bussene, som ikke er Metrobusser, ble det montert kortlesere fremst i bussen ved siden av kontrollørene.

AtB kjenner seg ikke igjen i disse beskyldningene og ønsker for ordens skyld å oppklare at vi på ingen måte har forsøkt eller ønske om å sabotere Autoreisekonseptet etter innføringen av åpen billettering.

I mars 2020 ble store deler av busstrafikken redusert som følge av smittevernrestriksjoner. I tiden etter har det vært ulike lokale og nasjonale påbud samt anbefalinger for reiser med kollektivtrafikk. Klagers påstand om at det ikke er mulig å lese av reisekortet sitt om bord i enkelte busser hvor kortleserne er montert fremst i bussen medfølger riktighet. Dette på grunn av at fremdøren er lukket på bakgrunn av smittesituasjonen og krav fra operatørenes vernetjeneste. AtB har informert om dette og anbefaler reisende som benytter t-kort Autoreise om å benytte et annet betalingsalternativ. Det er mulig å kjøpe alternative billetter i for eksempel Mobillettapp, SMS og hos utvalgte kommisjonærer.

AtB har forsøkt å finne alternativ som gjør det mulig å fortsette å benytte t-kort Autoreise. En løsning som har vært diskutert er å relokere kortleseren som står fremst i bussen. Beslutningen på dette mulige tiltaket ble imidlertid at kostnadene ikke lar seg forsvare. AtB er eid av fylkeskommunen, og kostnadene knyttet til et slikt midlertidig tiltak er rett og slett ikke forsvarlig.

På grunn av ovenstående informasjon og med særlig vekt på den økonomiske kostnaden knyttet til flytting av kortlesere, finner AtB ikke mulighet til å tilgjengeliggjøre Autoreise t-kort ytterligere enn de tiltak som allerede er utført.

AtB viser for øvrig til innsendt dokumentasjon i saken.

**Nemnda bemerker**

Klagen gjelder krav om få benytte t-kort på alle bussreiser som billett.

Etter nemndas syn gjelder ikke saken en tvist mellom partene i forbindelse med en reise, som kan behandles av nemnda, jf. transportklagenemndforskriften § 1-3.

Saken blir således å avvise, jf. forskriften § 6-2 bokstav a).

**Vedtak**

Saken avvises.

**Nemndas representanter**

- Steinar Backe (leder)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)
- Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)
- Olav Grøttland (Vy)