

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om frafall av gebyr - problemer med mobil - Vipps

### Dato

10.11.2021

### Saksnummer

2021-00968

### Tjenesteytere

AtB AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 10. juni 2021. Klager anfører at hun kjøpte billett før ombordstigning. Videre anfører hun at hun fikk opp en fungerende billett i appen, med validitetsmerke som rørte på seg. Klager forklarer at når hun gikk av bussen fikk hun kun opp feilmeldinger i appen. Appen krasjet og da klager gikk inn i appen igjen var billetten borte.

Klager prøvde å gå inn på mobilbank for å vise kvittering, men da viste det seg at kjøpet ikke hadde gått igjennom.

Klager fikk svar fra AtB om at de ikke kan stå ansvarlig for trøbbel med Vipps som klager betalte igjennom. Klager forstår dette, og dersom kjøpet hadde feilet hadde hun forsøkt å kjøpe ny billett. Klager anfører at hun fikk opp en billett i appen og reiste i god tro om at hun hadde billett. Klager mener dette er en feil i appen og synes det er urimelig å måtte betale for et gebyr når appen viste gyldig billett uten at klager visste at hun ikke hadde fått betalt for den.

Klager krever frafall av gebyret.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 10. juni 2021 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen. Dersom man ikke kan fremvise gyldig billett ved kontroll ilegges tilleggsgebyr.

Det fremgår av bruksvilkårene for Mobillett og SMS-billett at denne skal kjøpes før man går om bord i bussen. Dette betyr at den reisende må påse at det foreligger en gyldig billett under «mine billetter» før man går om bord. Noen ganger kan man

erfare problemer med enkelte betalingsalternativ, enten på grunn av problemer med netttforbindelsen eller andre tekniske årsaker. Det er likevel den reisendes ansvar å påse at man til enhver tid har gyldig billett før man går om bord og kan fremvise denne ved en eventuell billettkontroll.

AtB vil ikke gi ut gebyr dersom det kan påvises at det er svikt i AtBs systemer.

Systemet til AtB er bygd opp slik at det ikke vil utstedes billett før betalingen har gått gjennom. AtB har ved behandling av klagen undersøkt Mobillettsystemet for problemer, men finner ingen interne avvik i det aktuelle tidspunktet. AtB kan ikke ta ansvar for eventuelle problemer som oppstår internt på klagers telefon eller hos eksempelvis Vipps. Dersom man får problemer med å benytte et av betalingsalternativene for Mobillett, må man benytte et annet. I tillegg til Vipps, er det mulig å kjøpe billett i vår app AtB Mobillett via Mobillettkonto, telefonregning og bankkort. Alternativt kan man også bestille via SMS ved å sende kodeord VOKSEN til 2027.

Alle bestillinger på Mobillett blir logget i administratorgrensesnittet til AtB, også bestillinger som feiler/ikke går gjennom. AtB har også undersøkt klagers Mobillettbruker. I våre systemer fremkommer det at klager utførte én bestillinger via Vipps, henholdsvis kl. 13:01, som feilet. Årsaken til at transaksjonene feiler kan skyldes så mangt, eksempelvis manglende dekning på konto, at man avbryter bestillingen, mister nettdekningen, tidsavbrudd eller tekniske problemer hos Vipps. AtB kan ikke holdes ansvarlig for et system vi ikke har ansvar for, herunder Vipps.

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

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ilagt gebyr 10. juni 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 passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig.

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

Klager har anført at hun kjøpte billett før ombordstigning. Videre har hun anført at hun fikk opp en fungerende billett i appen, med validitetsmerke som rørte på seg. Klager har forklart at appen krasjet og da klager gikk inn i appen igjen var billetten borte. Klager

prøvde å gå inn på mobilbank for å vise kvittering, men da viste det seg at kjøpet ikke hadde gått igjennom. Klager har anført at hun reiste i god tro om at hun hadde billett. Klager mener det var en feil i appen.

Nemnda viser til AtBs opplysning om at det ikke er registrert noen feil i deres app det aktuelle tidspunktet. Videre fremgår det av gebyrrapporten at det er notert at betalingen i klagers mobil app ikke hadde gått igjennom. Nemnda holder det for sannsynlig at kjøpsprosessen via Vipps ikke ble fullført med nedlastning av billetten da AtB i sine systemer har registrert at klager forsøkte å kjøpe en billett, men at dette kjøpet feilet. Billetten vil ikke lastes ned dersom betalingen ikke går igjennom.

AtB har lagt til rette for at både Vipps, Mobillettkonto, telefonregning og bankkort kan benyttes som betalingsmiddel, 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.

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. 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)

Ingvild Brennøden (Innlandet fylkeskommune)

Hege Sand (Ruter)