

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr - problemer med mobil

Dato

15.11.2021

Saksnummer

2021-00994

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 25. juni 2021. Klager forklarer at han skulle hjem til Lade etter cellegiftbehandling på St. Olavs hospital. Videre forklarer klager at han dermed ikke var i fysisk forfatning til å gå strekningen på 60 minutter og måtte ta buss.

Klager anfører at han forsøkte å kjøpe billett 3-4 ganger, men fikk kun opp feilmelding. Videre anfører klager at han hadde dekning på konto og han hadde kjøpt billett tidligere med samme kort, så det skulle ikke vært noe som var feilinntastet. Klager legger til at han hadde god WiFi-dekning. Klager forklarer at han ikke hadde noe annet valg på grunn av sin helsetilstand å benytte seg av transport.

Klager forklarer at han gikk av en holdeplass for tidlig (han skulle av ved Haakon VII) for å si til kontrolløren at han ikke hadde fått kjøpt billett og om han kunne hjelpe klager. Klager ble ilagt gebyr, selv om han viste til kontrolløren at det ikke var mulig å kjøpe billett. Klager fikk allikevel lov til å ta bussen ett stoppested til etter denne samtalen.

Klager forklarer at da han kom hjem forsøkte han på nytt å kjøpe billett, også denne gangen med god dekning, men det gikk ikke. Klager sendte inn dokumentasjon på dette, samt dekning på konto, men fikk avslag fra AtB. AtB forklarte at de ser at klager forsøkte å kjøpe billett, men kan ikke se hvorfor det ikke har gått igjennom. Klager anfører at kontrolløren mente at det kunne være noe kluss i forbindelse med at AtB samme dag lanserte en ny app for AtB. Klager forklarer at det at AtB kommer med alternativer til betalingsmåte hjelper lite i etterkant av at gebyret er ilagt.

Etter at klager har mottatt AtB sitt tilsvaret i saken legger han til at han har vært i kontakt med banken som sa at det var tastet inn feil kontrollnummer syv ganger. Klager mener

dette er umulig, siden det ikke var noe felt å fylle inn dette nummeret. Klager viser til dokumentasjon innsendt i saken, da dette viser at det var feil med appen til AtB.

Klager viser til innsendt dokumentasjon i saken.

Klager krever frafall av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 25. juni 2021 fordi han ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen. Gyldighetstiden på billettene er basert på at de reisende må kjøpe billetten før de starter reisen, og både SMS-billetten og enkeltbilletten på Mobilletten er dermed gitt 30 minutter lengre aktiveringstid. Dersom man ikke kan fremvise gyldig billett ved kontroll ilegges tilleggsgebyr.

AtBs regelverk gjelder for alle som befinner seg ombord på våre transportmidler. Når en kunde kjøper billett hos AtB, inngår kunden samtidig en transportavtale med AtB om reise på våre transportmidler basert på de til enhver tid gjeldende vilkår som følger av AtBs transportvedtekter med vedlegg.

Det fremgår av bruksvilkårene for Mobillett og SMS-billett at denne skal kjøpes før man går om bord i bussen. Dette er også en av årsakene til at det er 30 minutter lengre overgangstid på Mobillett/SMS-billett enn på øvrige billettyper som tilbys. 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 nettforbindelsen 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 har også undersøkt klagers Mobillettbruker. I våre systemer fremkommer det at han utførte sju (7) bestillinger via Vipps, henholdsvis kl. 14:09, 14:10, 14:16, 14:39, 15:06, 15:10 og 15:21, som alle feilet. Årsaken til at transaksjonene feiler kan skyldes så mangt, eksempelvis manglende dekning på konto, at man avbryter bestillingen, tidsavbrudd, tekniske problemer hos kortutesteder eller problemer med internettforbindelsen. Det kan høres ut som at sistnevnte kan være problemet i denne situasjonen. Dette på grunn av at kunden benyttet WiFi. Mange steder som har åpne WiFi-nettverk har strenge DNS-innstillinger for hvilke nettsteder som skal være tilgjengelige eller ikke. Ofte er det slik at slike tilbydere ikke godtar bruk av nettbutikker. Dette av hensyn til brukerne sine, da åpne WiFi-nettverk kan være mottakelig for angrep fra uvedkommende.

AtB har som nevnt over undersøkt Mobillettsystemet for feil, men kan ikke se at det var problemer i systemet når klager reiste.

AtB startet i slutten av juni en åpen pilot i forbindelse med ny reiseapp. Denne appen kjører på helt separate systemer, og skal derfor ikke ha noen påvirkning av Mobillettappen.

Etter at AtB har mottatt klager sin kommentar i saken legger de til at det fremgår av kjøpshistorikken for øvrige brukere i det aktuelle tidsrommet at betalinger gikk igjennom. Dette må bety at problemene klager beskriver må skyldes eksterne forhold. Videre viser AtB for øvrig til transportvedtektene hvor det fremgår at det er den reisendes ansvar å påse at man til enhver tid har gyldig billett. Bruksvilkårene for Mobillett er videre tydelig på at gyldig billett skal være ferdigkjøpt før påstigning. Om man opplever problemer ved å betale fra bankkort, kan man alternativt betale med Vipps, Mobillett konto eller via telefonregning. Det er også mulig å kontakte AtB via kundesupport. AtB er hver dag, også i helg og på hellig- og høytidsdager.

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

Nemnda bemerkter

Klager ble ilagt gebyr 25. juni 2021 fordi han 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 han forsøkte å kjøpe billett 3-4 ganger, men fikk kun opp feilmelding. Videre har han anført at han hadde dekning på konto og han hadde kjøpt billett tidligere med samme kort, så det skulle ikke vært noe som var feilinntastet. Klager legger til at han hadde god WiFi-dekning. Klager har anført at det var feil i AtB sin app.

AtB har fremlagt dokumentasjon som viser kjøpshistorikken til øvrige brukere i det aktuelle tidsrommet og disse kjøpene gikk igjennom. Videre har AtB forklart at de har undersøkt Mobillettssystemet for feil, men kunne ikke finne noen problemer på det aktuelle tidspunktet. AtB har videre forklart at det kan være problemer med internettforbindelsen som er årsaken til problemet da klager benyttet WiFi og det kan være innstillinger på WiFi nettverket som begrenser hvilke nettsider som er tilgjengelig og ikke. Nemnda holder det derfor for sannsynlig at problemet klager opplevde på sin telefon ikke er noe som AtB kan holdes ansvarlig for.

AtB har lagt til rette for at flere betalingsmidler enn bankkort, som Vipps, Mobillett konto eller via telefonregning, kan benyttes i appen, 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 er den reisendes ansvar å ha gyldig og validert billett før påstigning på bussen. Dersom man har problemer med mobilkjøp, men likevel går på bussen tar man selv risikoen ved å bli ilagt gebyr ved en eventuell kontroll.

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)

Kristin Aarre (SJ)