

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

SMS-billett kjøpt for sent - Manglende informasjon om billettkjøp på holdeplassen

Dato

11.03.2020

Saksnummer

2019-04377

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager, kona og hans mor ble ilagt gebyr i billettkontroll 21. september 2019, fordi de ikke hadde gyldig billett.

Klager forklarer at han reiste fra holdeplass Prinsens gate 1 (Trondheim sentrum) og skulle kjøpe billett via SMS. Klager hadde skrevet bestillingsordet per melding feil tre ganger. Han klarte til slutt å skrive riktig kodeord da han kom i kontakt med kontrollørene under billettkontrollen. Klager og familien hadde en veldig viktig avtale som de måtte rekke og gikk om bord på bussen fordi bussen ankom samtidig som klager ankom bussholdeplassen.

Klager presiserer at det ikke står skrevet noen skriftlig forklaring på metrobussholdeplassen at man må skrive voksen [mellomrom] 3 per SMS for å kjøpe billett.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

De reisende plikter å ha gyldige billetter før påstigning av bussen. Det fremgår av kontrollrapportene og klagers klage, at klager ikke hadde gyldige billetter i det de gikk om bord i bussen. Klager har ansvaret for å kontrollere at billettene er kjøpt før påstigning. Klager opplyser at grunnen til at de gikk om bord i bussen var at de hadde en viktig avtale å rekke og at klager og bussen ankom bussholdeplassen samtidig. AtB tar ikke ansvar for tidsplanleggingen til de reisende, når det gjelder å rekke å fremskaffe gyldige billetter før bussen ankommer holdeplassen de skal reise fra. Klager reiste med en bydelsbuss, hvor det er mulig å kjøpe billett av sjåfør i det man går om bord i bussen.

AtB har lagt til rette for at de reisende kan skaffe seg gyldig billett før reisen, ved å informere om fremgangsmåter for dette på blant annet bussholdeplasser og AtBs

nettsider. Det er begrenset hva AtB kan gi av informasjon på bussholdeplassene, særlig på en så trafikkert holdeplass som Prinsens gate P1, men det fremkommer at billett må kjøpes før påstigning. Det vises til fremlagt dokumentasjon på reiseinformasjon som er tilgjengelig på holdeplassen Prinsens gate. Det henvises så til atb.no hvor informasjon for måter å kjøpe billett på fremkommer. AtB viser her til fremlagt dokumentasjon som viser informasjon gitt på «atb.no Slik kjøper du billett».

Feilmeldingen som sendes ut gir en generell informasjon dersom den reisende sender feil SMS ved prøv av kjøp av billett, og er ikke tilpasset innholdet i feilen som er gjort. Teksten i feilmeldingen formidler at selve Side 3 av 3 kodeordene «Voksen, Barn, Honnør, Sykkel, Militær, 24t, Natt1, Natt2, Natt3» skrives som ett ord, uten mellomrom. Det er mulig å sende samme kodeord flere ganger.

Når det gjelder klagers opplevelse av kontrollen, synes AtB dette er beklagelig og uheldig og vil ettergå hendelsen med selskapet som foretar billettkontrollene, for å undersøke hendelsen nærmere. Det er viktig for selskapet at alle kunder har positive opplevelser i kontakt med AtB, også ved billettkontroll.

På bakgrunn av overnevnte opprettholder AtB likevel tidligere avgjørelse i saken og viser til tidligere svar til klager.

Nemnda bemerker

Klager, kona og hans mor ble ilagt tilleggsavgift på bussen 21. september 2019 fordi de ikke kunne vise gyldig billett.

Det fremgår av AtBs vedtekter § 3 at den reisende skal ha gyldig billett ved påstigning. Reisende som ved kontroll ikke kan vise gyldig billett skal betale en tilleggsavgift.

Klagerne kunne ved kontroll ikke vise gyldig billett og vilkårene for å ilegge gebyr var til stede.

Klager har opplyst at han hadde forsøkt å kjøpe billett via sms, men greidde å fullføre før han var i kontakt med kontrolløren.

Nemnda bemerker at den reisende selv har ansvaret for å sette seg inn i betalingsprosedyrer. Informasjon om dette finnes på AtBs nettsider. Nemnda kan ikke se at AtB er å bebreide for at slik detaljinformasjon ikke finnes på holdeplassene.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at tilleggsavgiften for de tre reisende frafalles.

Når det gjelder klagen på kontrollørens atferd, viser nemnda til kommentarene fra AtB og at selskapet vil følge opp saken internt.

Nemndas leder og forbrukerrepresentantene har særlig merket seg at det er gitt tre gebyr til klager og hans familie. Disse medlemmer finner grunn til å føye til at det ligger utenfor nemndas kompetanse å ta stilling til den skjønnsmessige vurdering av rimeligheten av å ilegge tre gebyr til familien.

Vedtak

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

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Susann Tandberg (Ruter)
- Olav Grøttland (Vy)