

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Billettapplikasjon på håndholdte enheter - Microsoft-telefon

Dato

17.11.2016

Saksnummer

021/16 K

Tjenesteyter

Skyss

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bruker en Windows 10 mobil fra Microsoft og opplever at ingen av Skyss' digitale tjenestene er tilgjengelig for denne plattformen. Per i dag gjelder de kun for Android og iOS (iPhone)/-plattformer.

Klager hevder Skyss mener at tilbudene er tilgjengelige for klager. Men en enveisbillett koster i dag kr 36,- og ved kjøp på mobil-app kommer 17 % avslag på denne billetten. Dersom klager skal oppnå rabatt på 17% må han bruke skysskortet.

Klager er enig i at Skyss ikke kan ta ansvar for om han glemmer sitt skysskort. Likevel, glemmer han kortet kan han ikke bruke mobil app-en som også gir 17% rabatt, men må i stedet kjøpe billett hos sjåføren til kr 50,-. Klager mener med andre ord at han ikke har det samme tilbudet som andre passasjerer som benytter enheter med støtte for Android eller iOS.

I følge klager hevder Skyss at han vil få et gratis barn på kort. Klager har sjekket dette med både sjåfør og kundesenter og svaret er helt klart, det må kjøpes en enkeltbillett på automat for å få dette tilbudet eller bruke skysskortet. På klagers holdeplass er det ingen tilgjengelig automat og han er derfor delvis avskåret fra tilbudet, bortsett fra ved å betale kr 50,- til sjåføren.

Klager mener at Skyss, som driver et offentlig tilbud med midler fra fylkeskommunen, må og skal tilby samme tjenester uavhengig av digital plattform. Om ikke blir det et konkurransefortrinn for enkelte mobilplattformer som ikke burde skje med offentlige midler.

Klager stiller seg undrende til at han ikke kunne ta del i den digitale utviklingen fordi han har kjøpt en telefon med et OS som Skyss ikke støtter. Klager hevder at per i dag har windows 10 fått universelle app-er og det betyr at grunnlaget for en digital app fra skyss er utvidet med flere millioner brukere i Norge. Denne app-en skal kunne kjøre på pc, nettbrett, mobil osv.

Klager krever at det installeres app-er på alle plattformer, slik at alle oppnår det samme tilbudet.

Skyss har i det vesentlige anført:

Det er en nasjonal målsetting å redusere kontanthåndteringen ved billettsalg om bord i buss. I Sone Bergen, som dekker Bergen kommune pluss enkelte knutepunkt i noen omegnskommuner, ble det i 2013 derfor innført tillegg i prisen for enkeltbilletter kjøpt av bussjåfør. I forkant av dette bygget Skyss opp en rekke ulike betalingsløsninger som alternativ til billett kjøp om bord. Alle løsningene kan ikke benyttes av alle til enhver tid, men løsningene utfyller hverandre slik at alle reisende er gitt mulighet til å kjøpe gebyrfrie billetter.

Skysskortet har siden 2010 vært vår viktigste billett bærer. Skysskortet kan bestilles på nett og fås tilsendt kostnadsfritt hjem i postkassen. Man kan fylle på Skysskortet på billettautomat eller om bord hos bussjåfør uten ekstra gebyr. Skysskortet er gratis og lett å anskaffe for alle reisende og gir full mulighet til å benytte alle billett typer og rabatter. Ved bruk av Skysskort kan en voksen reisende kjøpe produktet «10 klipp» eller betale enkeltbillett med reisepenger og vil da få 17 prosent rabatt på en enkeltreise.

Mobil-appen Skyss Billett ble lansert i 2013 og øker stadig i bruk. App-en kan brukes på iOS- og Androidtelefoner, som har svært dominerende markedsposisjon i Norge. Utbredelsen av Windows-telefoner er fortsatt svært begrenset, og markedsandelen på rundt 1 prosent ser ikke ut til å øke. Skyss' søsterselskaper som tilbyr billett-app for Windows, opplyser at billettsalget på denne plattformen ligger under 1 prosent. Skyss har ut fra dette vurdert at utvikling og vedlikehold av billett-app for Windows-telefoner eller for andre plattformer med begrenset utbredelse ikke vil være en hensiktsmessig bruk av offentlige midler, ikke minst med tanke på at de reisende har flere andre salgskanaler å velge mellom. Ikke-smarte mobiltelefoner kan heller ikke brukes til billett kjøp, og vi har ikke vurdert løsninger for disse.

Kollektivselskapet Ruter i Oslo/Akershus tilbyr billett-app også for Windows-telefoner. Det er verdt å merke seg at Ruter innførte pristillegg for ombordkjøpte billetter allerede i 2003, mange år før mobil-apper ble tilgjengelige. Gebyrfrie billetter kunne kjøpes via reisekort og fra billettautomat og hos kommisjonær, og dette ble oppfattet å være tilstrekkelig.

Det er for øvrig ikke korrekt som klager skriver at man «får 17 prosent rabatt på alle billetter kjøpt gjennom Skyss sin billett-app». Det er kun én billett-type (enkeltbillett voksen) i billett-appen der man kan få denne rabatten, som er den samme som ved bruk av Skysskort som nevnt over. Rabatten i mobil-app-en får man kun når billetten betales ved trekk fra mobilkonto, i stedet for direkte trekk fra bank/kredittkort eller via telefonregning.

Kunden fremhever at han ikke har tilgang til billettautomat på holdeplassen sin. Selv om han hadde hatt en billettautomat på holdeplassen sin, kunne han likevel ikke fått 17 prosent rabatt på enkeltbillett uten å benytte Skysskort. Billetter til ordinær pris uten ombordtillegg er tilgjengelig ved forhåndskjøp i kiosk/butikk, som Skyss ofte anbefaler reisende som ønsker andre alternativ. Billettene har lang gyldighet, slik at man kan kjøpe inn flere og spare dem til senere bruk.

Skyss har ikke planer om å utvide appen Skyss Billett til bruk på Windowstelefoner, med mindre markedsandelen endrer seg vesentlig.

Når det gjelder ruteinformasjon, stemmer det at mobil-appene Skyss Reiseplanlegger og Skyss Reise ikke kan benyttes på Windows-telefoner. Begrunnelsen vår er den samme om markedsandeler som nevnt over. Ruteinformasjon og reiseplanlegger finnes på skyss.no, som er tilgjengelig fra smarttelefoner. Skyss har dessverre foreløpig ikke noen løsning for sanntidsdata i andre kanaler enn mobil-appen Skyss Reise, men Skyss jobber med tilgjengeliggjøring av rutedata og etter hvert også sanntidsdata gjennom Google.

Nemnda bemerker:

Nemnda oppfatter klager slik at han krever at Skyss installerer sine apper også på Windows-plattformer.

Nemnda har merket seg at Skyss ikke har planer om å gjøre dette blant annet under henvisning til den lave markedsandelen av Windows-telefoner og at dette ikke vil være hensiktsmessig bruk av offentlige midler.

Nemnda legger til grunn at passasjerer ved bruk av Skysskortet får mulighet til å bruke alle billettyper og rabatter som kan fås gjennom en mobil-app. Kortet er gratis, kan bestilles på nett og fås tilsendt uten kostnader.

Nemnda viser for øvrig til den detaljerte redegjørelsen for forskjellige billettyper fra Skyss.

Nemnda legger vekt på at reisende får et likeverdig billettilbud ved bruk av Skysskortet som ved mobil-app-ene.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale å ta klagen til følge. Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Nemndsleder Anne Austbø Forbruker Europa Thomas Iversen Forbrukerrådet Elise Korsvik Flytoget Heidi L. Hansen Ruter Kristi Aarre.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.