

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr. Anført feil med QR-koden i appen og at det ble gitt beskjed om at et eventuelt gebyr ville bli frafalt.

### Dato

13.12.2022

### Saksnummer

2022-01874

### Tjenesteytere

AtB AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bussen den 23. mai 2022.

Klager anfører at hun i mars hadde dratt innom AtBs kundesenter i Trondheim etter å ha snakket med kundeservice på telefon, angående et problem med å fremvise QR-koden i appen. Klager anfører at hun forklarte problemet overfor personalet og at hun ikke kunne fremvise QR-koden på telefonen selv om hun hadde billett. Klager anfører at hun kjøpte en billett foran dem, og at de kunne se at billettkjøpet var registrert i systemet deres, men at QR-koden ikke kunne fremvises. Klager anfører at de prøvde å hjelpe henne, men ikke fikk til å løse problemet. Klager anfører at hun fikk beskjed om at mange andre hadde opplevd det samme og at de ville kontakte teknisk team for å forsøke å finne ut av problemet.

Klager anfører at hun spurte hva hun burde gjøre hvis det var kontroll på bussen, og de forklarte da at hun kunne vise e-posten fra AtB til kontrolløren. Klager anfører at hun også fikk beskjed om at kontrollørene kanskje ikke ville ta hensyn til forklaringen hennes, men at hun da kunne henvende seg til kundesenteret igjen for å få gebyret slettet. Klager anfører at hun ikke har dette skriftlig. Klager anfører videre at hun ikke hørte noe mer fra AtB angående problemet med QR-koden etter dette.

Klager anfører at hun ved kontrollen den 23. mai 2022 hadde periodebillett og har kvittering som bevis på dette. Klager anfører at hun imidlertid ikke kunne fremvise QR-koden. Klager anfører at hun fremviste kvitteringen og e-posten fra AtB. Klager anfører at kontrolløren insisterte på å ilegge henne gebyr og forklarte at hun måtte kontakte AtBs kundeservice.

Klager anfører at hun ville ha forstått det og akseptert gebyret dersom AtBs personale i mars hadde sagt til henne at hun var selv ansvarlig for følgene forårsaket av telefonen. Klager anfører at hun fikk beskjed om at det ikke var noe problem å reise med telefonen. Klager anfører at dette derfor er urettferdig, og at AtB har innrømmet dette per e-post.

Klager krever frafall av ilagt gebyr.

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

AtB har i det vesentlige anført følgende:

I henhold til AtBs transportvilkår må kundene betale for reisen i henhold til vilkårene og prisene som er fastsatt av AtB. I henhold til AtBs transportvilkår må alle passasjerene beholde billetten gjennom hele reisen og frem til de har gått ut av transportmiddelet eller kontrollsonen. Passasjerene må ha gyldig billett under hele reisen. Dersom passasjerer ikke kan fremvise gyldig billett under kontroll, vil dette anses som at passasjerer reiser uten gyldig billett. Dersom passasjerer ikke kan fremvise gyldig billett under kontroll, er dette et brudd på vilkårene, og gebyr vil da bli utstedt.

AtB viser til vilkårene for AtB Mobilett, der det står at passasjerer er ansvarlig for å sørge for å kunne fremvise gyldig billett under reisen. I tillegg er det passasjerens ansvar å sørge for at mobiltelefonen fungerer som normalt, at skjermen er leselig og at mobilen har tilstrekkelig strøm for hele reisen, slik at gyldig billett kan fremvises. Tekniske feil kan oppstå i appen, enten som følge av problemer med internettforbindelsen eller av andre tekniske årsaker. Det er uansett passasjerens ansvar å sørge for at gyldig billett kan fremvises.

I henhold til vilkårene for billettkontroll må kontrolløren rapportere uregelmessigheter som kan være relevante for kontrollen. I dette tilfellet er det ikke skrevet noe i rapporten som støtter klagers anførsler vedrørende tekniske problemer i appen. AtB ønsker å poengtere at QR-koden ble laget og implementert av en tredjepartsutvikler for å gjøre valideringsprosessen mer effektiv. Denne metoden er imidlertid ikke implementert av AtB, slik at QR-koden ikke brukes for å inspisere billetten. Kundene trenger således ikke å vise frem QR-koden under kontrollen. Alle billettene som kjøpes i appen AtB Mobilett kontrolleres enten visuelt eller ved å sende en kontrollmelding. Under denne kontrollen ble det ikke fremvist noen gyldig billett. På grunnlag av dette utstedte kontrollørene gebyr.

Klager har kontaktet AtBs kundeservice angående problemet med QR-koden. AtB har ved gjennomgang av klagen kontaktet apputviklerne for å se om de kunne finne noen feil med klagers brukerkonto. Utviklerne klarte ikke å gjenskape problemet eller finne noe i systemet som støtter klagers anførsler. Klager ble informert om at feilen i forbindelse med QR-koden var blitt sendt til apputviklerne, men at dette ikke var av betydning for gyldigheten av billetten under kontroll.

Klager anfører at hun av AtBs kundeservicepersonale fikk beskjed om at gebyret ville bli frafalt. AtB ønsker å be om unnskyldning dersom en representant har sagt noe som vedkommende ikke hadde grunnlag for å si. AtBs kundeservicerepresentanter må alltid opptre nøytralt i forbindelse med klager på gebyr. Kundeservicerepresentantene har ikke nødvendigvis tilgang til all objektiv dokumentasjon i saken. AtB har ikke klart å bekrefte klagers anførsel på dette punkt, men vil gjennomgå interne rutiner blant kundeservicerepresentantene for å sikre at misforståelser som dette ikke vil oppstå igjen i fremtiden.

På bakgrunn av det overnevnte og at gyldig billett ikke ble fremvist under kontrollen, kan ikke AtB se at det er grunnlag for å frafalle gebyret.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ilagt gebyr den 23. mai 2022.

Det følger av AtBs transportvedtekter punkt 3 a og b at det er den reisendes ansvar å ha gyldig betalingsmiddel og å ha gyldig billett ved påstigning.

Av transportvedtektenes punkt 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 til stede.

Klager har anført at hun hadde periodebillett, men at hun ikke klarte å fremvise QR-koden og at hun tidligere hadde kontaktet AtB angående dette problemet. Klager har videre anført at hun fikk muntlig beskjed på kundesenteret til AtB om at hun ville få gebyret slettet dersom hun likevel ble ilagt gebyr ved kontroll. AtB har i tilsvaret forklart at QR-koden ikke er nødvendig ved kontroll og at billetten vil bli kontrollert på andre måter.

Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å sørge for gyldig billett ved reise med kollektiv transport, og at det er den reisendes ansvar å kunne fremvise gyldig billett ved kontroll. AtB har forklart at kontroll av billetter ikke innebærer kontroll av QR-koden, og klager har fremlagt kopi av e-post fra AtBs kundesenter i mars 2022 der det er oppgitt at det bare er å fremvise referansekoden i appen til kontrolløren. På bakgrunn av dette, sammenholdt med informasjonen fra kontrolløren i fremlagt gebyrrapport, finner nemnda det mest sannsynlig at klager ikke fremviste billett under kontrollen og at gebyret derfor var rettmessig ilagt.

Nemnda har forståelse for at illeggelsen av gebyr oppleves som en streng reaksjon. Likevel er det slik at det av hensyn til reiseforetakenes behov er nødvendig å ha en konsekvent praksis. Reisende påberoper en rekke årsaker til at billetter ikke er kjøpt,

blant annet dårlig tid, sykdom og stress. Nemnda har i en rekke saker lagt til grunn at slike årsaker ikke gir grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

**Vedtak**

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Steinar Backe (leder)
- Hege Sand (Ruter)
- Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)