

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Manglende gyldig billett - problemer med betaling i app

Dato

12.06.2020

Saksnummer

2020-00943

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 4. desember 2019. Klager forklarer at hun reise med sin sønn og barnebarn fra Vestmarka til St. Olavs gate. Videre forklarer klager at det var hennes sønn som skulle betale for begge på sin mobil siden klager var gjest i byen. Klager anfører at hun så at sønnen tastet inn kjøpet av billettene og var derfor i god tro om at billettene var i orden. Videre anfører hun at da de gikk av trikken stod det flere kontrollører og det viste seg at appen krevde nok et klikk for godkjenning av kjøpet og at billettene mot formodning ikke var aktivert. Klager anfører at de da sto uten billett begge to uten å være klar over dette. Hun anfører at den manglende billetten var et uhell og at hun reiste i god tro.

I ettertid har klager og hennes sønn gått igjennom prosedyren han fulgte ved betaling i appen og har kommet frem til at kjøpet ikke ble fullført på grunn av en misforståelse i de mange transaksjonene som gjelder når man fyller penger på "app-kontoen". Klager legger til at hun i ettertid har reagert på at kontrollørene ikke viste legitimasjon eller fortalte hvilken autorisert institusjon de representerte, og at kontrollsituasjonen oppleves som meget ubehagelig og uprofesjonell. Klager mener at reisende har rett til å vite hvem man forholder seg til og deres autorisasjon.

Etter å ha mottatt AtB sitt tilsvare i saken legger klager til at denne saken er et eksempel på alvorlig feil i leveransen av tjenesten fra AtB. Klager fremhever for det første at prosedyren for betaling i appen er tvetydig og bidrar til feil som kunden ikke kan forventes å oppdage. Klager mener at AtB burde være takknemlige for klagers tilbakemelding slik at de kan rette opp tvetydigheter i app-leveransen til kunden. Klager presiserer at de opplevde møtet med kontrollørene som truende. Klager mener AtB feiler i tjenesteleveransen fordi da klager var i kontakt med AtB på telefon etter gebyret ble ilagt ble hun informert om at AtB enkelt kunne finne ut aktiviteten i appen til klagers

sønn og dermed få bekreftet at klagers versjon medførte riktighet. Klager kan ikke se at en slik undersøkelse har blitt gjort og mener dette ikke er akseptabelt.

Klager krever frafall av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 4. desember 2019 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett for reisen. Den 3. august 2019 innførte Trondheim ny rutestruktur og samtidig gikk AtB over til åpen billettering. Ved åpen billettering kan den reisende gå ombord på bussen uten å registrere/validere eller vise billett til sjåføren, så lenge billetten er kjøpt/aktivert før påstigning.

Klager opplyser at hun trodde hun reiste med gyldig billett da hun gikk ombord på bussen. Det fremgår av vilkårene for bruk av AtB Mobillett at det er passasjerens sitt ansvar å sørge for at man har gyldig billett ved ombordstigning. Der fremgår også de ulike betalingsmulighetene som er gjeldende i appen: "Vipps, Bankkort (VISA/Mastercard), Telefonregning, AtB Mobillett konto som fylles opp med VISA/Mastercard eller nettbank".

Det fremgår av AtBs transportvedtekter og av betingelsene for bruk av Mobillett at det er passasjerens sitt ansvar å sørge for å kunne fremvise gyldig billett ved en kontroll. Dersom gyldig billett ikke kan fremvises i en kontrollsituasjon anses det som å reise uten gyldig billett og den reisende ilegges gebyr.

AtB sitt regelverk gjelder for alle som befinner seg ombord på AtB sine transportmidler. AtB er heleid av Trøndelag Fylkeskommune og er underlagt forvaltningsrettslige prinsipper som forutsigbarhet og likebehandling. På bakgrunn av dette er det svært lite rom for å anvende skjønn i saker som denne fordi det skal være forutsigbarhet for alle kundene som benytter seg av AtB sine transportmidler at dersom de ikke følger AtB sine vilkår for reise vil de bli ilagt gebyr ved kontroll, uavhengig av skjønnsmessige forhold ved saken.

På bakgrunn av ovennevnte opprettholder AtB tidligere avgjørelse i saken.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder frafall av gebyr. Klager ble ilagt gebyr 4. desember 2019 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett for reisen. Klager hevder å ha vært i god tro, da det var hennes sønn som skulle kjøpe billett, og hun trodde det var i orden på appen. Det anføres videre at prosedyren for betaling i appen er tvetydig og bidrar til feil som kunden ikke kan forventes å oppdage.

Det fremgår av AtBs transportvedtekter og av betingelsene for bruk av Mobillett at det er passasjerens sitt ansvar å sørge for å kunne fremvise gyldig billett ved en kontroll. Dersom gyldig billett ikke kan fremvises i en kontrollsituasjon anses det som å reise

uten gyldig billett og den reisende ilegges gebyr. Nemnda kan ikke se at prosedyre for gjennomføring av kjøp i appen skulle medføre at gebyret frafalles.

Vedtak

Transportklagenemnda for kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Olav Grøttland (Vy)
- Hege Sand (Ruter)