

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om frafallelse av kontrollgebyr

### Dato

24.08.2020

### Saksnummer

2020-01152

### Tjenesteytere

AtB AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager har vist til at hun ble ilagt gebyr 03. februar 2020 for å ikke ha validert periodebilletten hun kjøpte 31. januar 2020. Klager viser til AtBs sider hvor det fremgår at man kan validere periodebilletten om bord på bussene som har kortleser ved å lese av busskortet på en av disse. Klager anfører at hun gjorde dette på nattbussen kl. 02:05 den 02. februar 2020, og at hun har fått bekreftet fra AtB at dette ble registrert i systemet. Periodebilletten ble ikke validert fordi kortet ble holdt mot kortleseren noen sekunder for lite, slik at periodebilletten kun ble lastet ned på kortet, men ikke validert.

Klager anfører at gebyret må refunderes da det ikke står hverken på nettsidene, mobilappen eller noen andre steder tilgjengelig for klager hvor mange sekunder hun må holde kortet mot kortleseren for å få validert periodebilletten. Denne informasjonen ble først sendt til klager etter at klager hadde sendt inn sin klage til AtB. Klager anfører at AtB ikke kan ilegge henne gebyr for å ha gjort noe feil, når det de har skrevet som fremgangsmåte på sine nettsider er manglende for å kunne gjøre det riktig.

Klager krever at AtB frafaller gebyret.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

AtB har vist til at klager ble ilagt gebyr den 03. februar 2020 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett da periodekortet hennes ikke var aktivert. AtB viser til at klager har oppgitt at hun fikk bekreftet av AtB at hun prøvde å aktivere billetten på nattbussen kl. 02:05 den 02. februar 2020. Arkiveringsprosessen ble ikke fullført og periodebillettens dager hadde ikke startet å løpe. AtB anfører at det er kundens ansvar å påse at periodebilletten faktisk blir aktivert ved at kortleseren lager en lyd, og en beskjed kommer til syne på skjermen. For å være sikker på at kortet er aktivert, må det sjekkes på kortleseren om hvor mange dager som gjenstår på billetten. Kortleserens skjerm

viser status på om billetten er aktivert eller ikke. Dersom man ikke velger å følge veiledningen som kommer frem på kortleseren, ga AtB i sin første klage informasjonen om alternativet, som er å holde kortet inntil maskinen i 3 sekunder for at periodebilletten skal aktiveres. AtB viser til at kunden alltid må være sikker på at periodebilletten er gyldig før ombordstigning på bussen.

AtB krever at gebyret opprettholdes.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ilagt gebyr på bussen den 03. februar 2020 fordi hun ikke hadde aktivert sitt periodekort.

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 passasjerens ikke har opptrådt klanderverdig.

Ved første gangs avlesning ble billetten lastet ned, mens det kreves at det foretas en ytterligere eller lengre scanning for å validere billetten. Klager hadde dermed ikke gyldig billett, og det var grunnlag for å legge gebyr.

Nemnda bemerker imidlertid at den ved tidligere saker, jf. bl.a. 2020-1081, har vært noe i tvil, da det ikke fremgår klart av informasjon til kundene om at aktivering må skje på angitte måte. Dette burde ha vært kommunisert tydeligere.

### **Vedtak**

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

### **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Hege Sand (Ruter)

Heidi L. Hansen (Flytoget)