

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr. Skanning av QR-kode under kontroll.

### Dato

19.05.2021

### Saksnummer

2021-00472

### Tjenesteytere

AtB AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med buss fra Strindheim til Skovgård den 16. februar 2021 da han ble ilagt gebyr. Klager åpnet billettappen til AtB og viste billett, men kontrolløren fikk feilmelding i form av bokstav og tallkode da han forsøkte å få frem QR-koden for å scanne billetten. Kontrolløren anså dette som ikke fremvist billett og ila klager et gebyr.

Da klager tok kontakt med AtB kundeservice om denne feilmeldingen, var beskjeden fra selskapet at feilmeldingen med bokstav og tallkode kunne benyttes i stede for QR-koden.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I forbindelse med innføring av ny rutestruktur i Trondheim den 03.08.2019 gikk AtB samtidig over til åpen billettering. Gyldighetstiden på billettene er basert på at de reisende må kjøpe billett før de starter reisen, og følgelig er SMS- og -enkeltbilletten på Mobilappen gitt 30 minutter lengre aktiveringstid.

Det fremgår av bruksvilkårene for Mobillett at datatrafikk må være påslått i en kontrollsituasjon, slik at billetten kan fremvises på forespørsel. I tillegg er det passasjerens ansvar at mobiltelefonen fungerer normalt, skjermen er leselig og har nok batterikapasitet så lenge reisen varer slik at gyldig billett kan fremvises. Enkelte ganger kan man erfare problemer i appen, enten på grunn av problemer med nettforbindelsen eller andre tekniske årsaker. Det er likevel den reisendes ansvar å påse at man til enhver tid kan fremvise gyldig billett. Dersom du ikke kan fremvise billett, vil det anses som å reise uten gyldig billett.

For hvert tilleggsgebyr som blir utstedt, skriver billettkontrollørene en rapport for hendelsen. kontrollørrapport fra billettkontroll på linje 25 står det følgende:

Det blir foretatt en uniformert billettkontroll på linje 25 ved holdeplass Strindheim i retning Vikåsen. Kontrollør 333 starter ved fremre del, kontrollører 160626 og 161820 ved midtre del og kontrollør 161742 starter ved bakre del. En mannlig passasjer blir kontrollert i midtre del av bussen. Passasjerens har ingen billett å fremvise. Passasjerens oppgir personalia i form av student ID. Passasjerens blir informert om betalingsmåte og klagefrist. Gebyr 70603 blir utstedt.

Det ligger i retningslinjene til kontrollørene at de skal notere uregelmessigheter/moment som kan ha en vesentlig karakter under sjekk av billettkontroll. I denne saken står det ikke noe om det Klager viser til ved problemer med å fremvise QR-kode. Det som bør vektlegges i slike tilfeller er i hvilken grad QR-koden spiller for AtB og kontrollørene. QR-koden ble laget og implementert hos leverandøren av AtBs mobillettsystem i et ledd for å effektivisere billettkontrollørene. Denne løsningen med skanning av QR-koder har imidlertid ikke blitt implementert hos AtB. Det betyr at man ikke trenger å fremvise QR-koden ved billettkontroll. Alle Mobilletter blir enten visuelt sjekket eller inspektert ved at kontrollørene sender en kontrollmelding på SMS. I dette tilfellet ble det ikke fremvist en billett, som resulterte i at kontrollørene utstedte et tilleggsgebyr.

På grunn av ovennevnte informasjon finner AtB ikke grunnlag for å ettergi tilleggsgebyret.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ilagt gebyr på bussen den 16. februar 2020 fordi han ikke kunne fremvise gyldig billett ved kontroll.

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.

Klager anfører at billett ble fremvist, men at kontrolløren ikke fikk scannet QR-koden i billettappen og at han derfor ble ilagt gebyr for ugyldig billett. AtB har i sitt tilsvarende svar til nemnda opplyst at QR-koden er implementert av leverandøren til systemet for mobilbillett, men at selskapet ikke har innført bruk av den type strekkode. Ved kontroll av mobilbillett blir disse sjekket visuelt, eller ved at kontrolløren sender en kontrollmelding på SMS.

Nemnda har merket seg at det i gebyret er notert at klager ikke kunne fremlegge noen billett. På bakgrunn av fremsatt informasjon om selskapets rutiner ved kontroll av mobilbillett, finner nemnda det lite sannsynlig at det ble fremvist noen gyldig billett under kontrollen. Nemnda kan derfor ikke se at det foreligger en grunn til å ettergi gebyret i dette tilfellet.

**Vedtak**

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Steinar Backe (leder)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)
- Hege Sand (Ruter)
- Olav Grøttland (Vy)