

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Manglende gyldig billett / klagerett til selskapet

### Dato

12.03.2020

### Saksnummer

2019-04818

### Tjenesteytere

AtB AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med bussen den 14. oktober 2019 da hun ble ilagt gebyr. Klager anfører at hun kjøpte periodebillett med Vipps da hun stod på bussholdeplassen. Billetten kom ikke frem i appen, siden appen stod og jobbet, men klager sjekket nettbanken og så at beløpet var reservert der. Klager gikk derfor ombord i bussen i god tro om at billetten ville dukke opp.

Da klager møtte kontrollen sjekket de i sitt system og så at det stod betaling pågår. Klager fikk gebyr, men kontrollørene ga henne beskjed om at hun burde klage da det virket som det var treghet i appen. Klager forsøkte på vei til neste buss å kjøpe en enkeltbillett med Vipps, men også denne gangen dukket det ikke opp noen billett. Etter dette valgte klager å ringe til kundeservice for å undersøke om det er noe feil med appen. Kundeservicemedarbeideren klager fikk på tråden var lite hyggelig og mente at hun burde ha forstått at feilen lå hos Vipps, noe klager er uenig i.

Klager legger til at beløpet ble tilbakeført fra Vipps i løpet av arbeidsdagen og at hun kjøpte ny billett før hun reiste hjem.

Klager krever frafall av gebyr.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr den 14. oktober 2019 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett. Passasjerer må ha gyldig billett for å benytte seg av AtBs transportmidler. Det er passasjerens ansvar å påse at man har gyldig billett ved påstigning. Dersom gyldig billett ikke foreligger ilegges den reisende et tilleggsgebyr ved kontroll.

Etter at AtB gikk over til åpen billettering den 3. august 2019 behøver man ikke å fremvise billetten dersom man har gyldig billett før man går ombord. Et reservert kjøp av en billett er ikke å regne som gyldig billett.

Feilen skyldes ikke teknisk feil hos AtB siden AtB har undersøkt Mobilettsystemet for problemer og kan ikke finne avvik i det aktuelle tidspunktet. Det at beløpet ble tilbakeført fra Vipps underbygger at feilen ikke ligger hos AtB. I tillegg til dette har AtB flere betalingsmuligheter enn Vipps for å kjøpe billett.

På bakgrunn av ovennevnte opprettholder AtB sin tidligere avgjørelse i saken.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ilagt gebyr på bussen den 14. oktober 2019 da hun ikke kunne vise gyldig billett.

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 pkt. 6.2 følger at det skal ilegges tilleggsavgift dersom den reisende ikke kan vise gyldig billett.

Klager kunne ved kontroll ikke vise gyldig billett og vilkårene for å ilegge tilleggsavgift var dermed til stede.

Nemnda legger til grunn at klager forsøkte å kjøpe billett via Vipps, men kjøpet ble ikke gjennomført. Det er uklart hva som var årsaken til at kjøpet ikke ble fullført. Klager har forklart at hun så at billetten ikke var lastet ned, men at appen jobbet og hun regnet med at billetten kom.

I følge AtB var det ikke registrert feil i Mobilettsystemet.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale at tilleggsavgiften frafalles.

Klager var før påstigning klar over at billetten ikke var lastet ned.

Nemnda har forståelse for at tilleggsavgiften kan oppleves som en streng reaksjon. Av hensyn til transportforetakene er det imidlertid nødvendig med en konsekvent praksis da det er ulike årsaker til at reisende ikke kan vise gyldig billett.

Forbrukerrepresentantene finner grunn til å føye til at gebyr ikke bør ilegges dersom det det avdekkes i forkant av og under kontrollen at det er tekniske problemer i betalingsappen og at ilagt gebyr bør ettergis dersom dette oppdages i etterhånd. Det er derfor viktig at kommunikasjonen mellom AtB og Vipps om eventuelle tekniske

problemer til enhver tid er oppdatert, og at slike problemer enkelt lar seg bringe på det rene på forespørsel.

**Vedtak**

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

**Nemndas representanter**

- Anne Austbø (leder)
- Susann Tandberg (Ruter)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)