

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr. Ikke kjent med busselskapets billett-applikasjon.

Dato

11.11.2021

Saksnummer

2021-01212

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med busslinje 73 fra Tverrgata da han ble ilagt gebyr for manglende gyldig billett. Klager flyttet nylig til Trondheim og dette var den første gangen han benyttet seg av busstransport. Klager forsøkte å kjøpe billett via AtBs billettapplikasjon, men han fikk bare opp feilmelding med spørsmål om kode. Han trodde at denne koden ble sendt av AtB per tekstmelding.

Dagen før bussreisen hadde klager fylt på 200 kroner i AtB-applikasjonen, slik at han kunne benytte seg av denne kreditten på reisedagen. Da han forsøkte å belaste billett-kontoen fikk han på nytt spørsmål om kode, det samme spørsmålet dukket opp da han forsøkte å betale for billett ved hjelp av kredittkort. Fordi klager ikke har bank-ID kunne han heller ikke betale via Vipps.

Klager forsøkte å forklare hendelsesforløpet til kontrolløren, men til ingen nytte. Videre ble klager informert om at den etterspurte koden ikke var en spesiell kode som ble sendt av AtB, men klagers personlige kode som han brukte da appen ble lastet ned. Da klager tastet inn denne koden fikk klager betalt for billett i applikasjonen.

Klager viser det faktum at det var hans første bussreise og at hele scenarioet utartet seg på veldig kort tid, og ber om at gebyret frafalles.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 15. mars 2021 fordi han ikke kunne vise gyldig billett. Klager anfører at dette var hans første reise med AtB, og at han opplevde problemer med å logge inn i selskapets billettapplikasjon fordi han måtte oppgi en kode han ikke hadde. Etter billettkontrollen tastet klager inn den koden han vanligvis bruker, og billettapplikasjonen

fungerte. Klager anfører at gebyret skal frafalles fordi alt sammen var en misforståelse og at det var hans første reise med selskapet.

AtB viser til selskapets reisevilkår hvor det fremgår at alle reisende må sørge for billett under hele reisen og frem til de har forlatt transportmiddelet eller kontrollsonen. Dette innebærer at den reisende må sørge for gyldig billett under hele reisen i tilfelle kontroll. Dersom den reisende ikke kan fremlegge gyldig billett eller bevis på rett til reise med rabattert billett, anses vedkommende som å reise uten gyldig billett. En passasjer som reiser uten gyldig billett ved billettkontroll, har ikke overholdt reisevilkårene, og vil rettmessig bli ilagt gebyr.

Det vises videre til selskapets vilkår for bruk av AtB Mobilbillett, hvor det fremgår at passasjerer selv er ansvarlig for å påse at gyldig billett kan fremlegges under reisen. Dersom dette ikke er mulig, vil gebyr bli utstedt.

Den reisende ansvar er å sørge for gyldig billett før påstigning. Hvis det ikke er mulig må vedkommende stå over til neste avgang, eller starte prosessen med billettkjøp tidligere. Hvis man opplever problemer med en betalingsmåte i billettapplikasjonen må andre løsninger benyttes, eksempelvis Vipps, telefonfaktura, eller bankkort. Alternativt kan man benytte seg av sms-billett ved å sende VOKSEN til 2027. Videre er det flere utsalgssteder i sone A som selger enkeltbillett eller 24-timers billett.

AtB kan på overnevnte grunnlag ikke imøtekomme klagers krav om frafall av ilagt gebyr.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr 12.mars 2021 fordi han ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen.

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 passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig.

Klager har opplyst at han hadde problemer med billett-applikasjonen og at han dette var hans første reise med busselskapet. Videre har klager opplyst at han fikk kjøpt billett etter at han ble ilagt gebyr, om bord i bussen. Vilkårene for å ilagge gebyr var dermed til stede.

Nemnda bemerker at den reisende selv er ansvarlig for å kunne vise gyldig billett, herunder sørge for å gjøre seg kjent med transportørens billettløsning.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for at gebyret frafalles.

Vedtak

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

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