

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Kunne ikke vise gyldig billett. Problemer med bruk av utenlandsk kredittkort

### Dato

19.03.2021

### Saksnummer

2021-00170

### Tjenesteytere

AtB AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 28. desember 2020 fordi hun ikke kunne vise gyldig billett.

Klager viser til at da hun gikk inn i AtB sin billett-applikasjon, mens hun ventet på holdeplassen, oppdaget at all lagret kortinformasjon var slettet. Klager kan per i dag ikke åpne norsk bankkonto eller benytte seg av Vipps, hun måtte derfor legge inn opplysninger fra kredittkortet og mener at hun rakk å kjøpe billett før hun gikk om bord. Kort tid etter at hun gikk om bord i bussen mottok klager en e-post fra sin amerikanske bank, med beskjed om at forsøk på betaling i AtB-appen var blokkert som følge av mistanke om svindel. Klager innså på dette tidspunktet at hun ikke hadde gyldig billett. Hun gjorde et nytt forsøk på å kjøpe billett, men mottok igjen e-post fra banken om stoppet transaksjon, og bestemte seg derfor for å gå av bussen på neste stopp. Klager ble da stoppet i billettkontroll og ilagt gebyr, til tross for at hun gjorde forsøk på å forklare hendelsesforløpet.

Klager ber om at AtB refunderer gebyret på 950 kroner.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 28. desember 2020 fordi hun ikke kunne vise gyldig billett.

AtB kan ikke ta klagers krav til følge da det er den reisendes ansvar å sørge for gyldig billett ved ombordstigning i bussen. Mange kortutstedere internasjonalt og i EU har oppdatert sin prosess for sikkerhetsgodkjenning for alle online kreditt- og debetkorttransaksjoner i slutten av desember 2020. AtB har undersøkt den angivelige feilen, og kan ikke finne noen systemfeil i AtB Mobilbillett. AtB kan derfor ikke holdes ansvarlig for eventuelle eksterne problemer knyttet til kundens kortutsteder.

AtB kan på overnevnte grunnlag ikke refundere gebyrkostnaden.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ilagt gebyr på bussen 28. desember 2020 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett ved kontroll.

Det følger av AtBs transportvedtekter punkt 3 bokstav a og b at det er den reisendes ansvar å ha gyldig betalingsmiddel og å ha gyldig billett ved påstigning. Av transportvedtektenes punkt 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 passasjeren ikke har opptrådt klanderverdig.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda for kollektivtransport 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)