

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr - problemer med mobil

Dato

10.11.2021

Saksnummer

2021-01020

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 28. juni 2021. Klager anfører at grunnen til at hun ikke kunne vise frem periodebilletten sin var fordi det var en midlertidig feil med AtB sin app. AtB nekter å godkjenne klagen fordi passasjeren har ansvaret for å vise sin billett.

Klager forklarer at mobilen hennes er ganske ny, hadde neste fullt batteri (70%) under reisen og hadde full dekning/4G. Klager forklarer at hun har Telia abonnement med data inkludert. Klager viser til dokumentasjonen som er vedlagt klagen.

Klager anfører at hun sjekket periodebilletten før hun startet reisen og da var alt i orden. Videre anfører klager at mobilen ble brukt under hele reisen og fungerte som vanlig. Klager forklarer at etter at gebyret ble ilagt kl. 15:58 ventet klager ved holdeplassområdet og da fungerte appen igjen kl. 16:07. Klager viste billetten sin til kontrolløren, selv om gebyret allerede var betalt. Klager viser til klokkeslettet for bildene som viser at de ble tatt med 3-4 minutters mellomrom. Klager forklarer at dette ikke ble notert i rapporten, men klager ble fortalt at hun uansett kunne klage og spørre om refusjon.

Klager reiste alene og kjøpte en periodebillett via Vipps et par dager før kontrollen. Billetten ble kjøpt med kort og er på hennes mobil. Klager har aldri lånt bort billetten/mobilen noensinne. Klager mener problemet var med AtB sin app og ikke klagers telefon, som kan bevises med skjermbildene.

Klager hadde gyldig billett og det som skjedde, en 8 minutters feil i AtB appen, var utenfor klagers kontroll.

Klager krever refusjon av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 28. juni 2021 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen. Det følger AtB sine transportvedtekter nr. 6.2 at: «Reisende som ved kontroll ikke kan vise gyldig billett for påbegynt reise, skal betale tilleggsavgift.»

AtB vil ikke gi ut gebyr dersom det kan påvises at det er svikt i AtBs systemer. Vi har ved behandling av klagen undersøkt Mobillettsystemet for problemer, men finner ingen interne avvik i det aktuelle tidspunktet. AtB kan ikke ta ansvar for eventuelle problemer som oppstår internt på klagers telefon eller manglende mobildata.

Det er til enhver tid den reisendes ansvar å påse at man har gyldig billett før påstigning og at denne er klar til fremvisning ved en eventuell billettkontroll. Årsaken til dette grunner seg i at AtB ikke har noen måte å kontrollere at billetten er knyttet opp mot telefonen klager fremviser til kontrollørene. Alle billetter er upersonlige, som i prinsippet betyr at man kan låne bort billetten til en annen person, så fremt vedkommende oppfyller vilkårene for den aktuelle billettcategoryen.

AtB kan ikke tillate en praksis hvor reisende ikke fremviser billett til kontrollørene, uavhengig av årsak. Det fremgår klart av bruksvilkårene for Mobillett at det er den reisendes ansvar å ha tilstrekkelig nettdækning og strøm under hele reisen. Har man ikke dette, slik at billett ikke kan fremvises, vil man rettmessig bli ilagt et tilleggsgebyr ved kontroll. Manglende strøm, nettdækning, knust skjerm og liknende er forhold AtB ikke kan holdes ansvarlig for.

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

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr 28. juni 2021 fordi hun 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. I betingelsene for bruk av AtB Mobillett formegår det at: «Det er passasjerens ansvar (...) at mobiltelefonen fungerer normalt, skjermen er leselig og har nok batterikapasitet så lenge reisen varer slik at gyldig billett kan fremvises. Dersom du ikke kan fremvise billett, vil det anses som å reise uten gyldig billett.(...)».

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 kunne ikke fremvise gyldig billett under billettkontrollen, så vilkårene for å illegge gebyr var dermed til stede.

Klager har anført at grunnen til at hun ikke kunne vise frem periodebilletten sin var fordi det var en midlertidig feil med AtB sin app. Klager har anført at hun sjekket periodebilletten før hun startet reisen og da var alt i orden. Videre har hun anført at mobilen ble brukt under hele reisen og fungerte som vanlig. Klager hadde gyldig billett og det som skjedde, en 8 minutters feil i AtB appen, var utenfor klagers kontroll.

Nemnda viser til AtBs opplysning om at det ikke er registrert noen feil i deres app det aktuelle tidspunktet. Nemnda holder det derfor for sannsynlig at problemet klager opplevde på sin telefon ikke er noe som AtB kan holdes ansvarlig for.

Nemnda viser til AtB betingelser for bruk av appen, hvor det for det fremgår at det er den reisendes ansvar at mobilen fungerer normalt, at skjermen er leselig og at det er batteri for hele reisen. Nemnda bemerker at den reisende er ansvarlig for å kunne vise gyldig billett, herunder at mobiltelefonen fungerer slik at billett kan vises.

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

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)