

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr. Anført problemer med Pocket-ID.

Dato

08.05.2023

Saksnummer

2023-00334

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bussen den 14. november 2022.

Klager anfører at Pocket-ID ikke fungerte denne dagen, og hun snakket med skolen, og skolen sendte melding til IT-avdelingen som er ansvarlig. Klager anfører at første billetten om morgenen fungerte, men om ettermiddagen, da hun skulle tilbake fra skolen, var Pocket-ID ødelagt.

Klager anfører at hun forklarte overfor AtB at hun aldri reiser uten billett og at hun alltid kjøper billett for barna sine i helgene året rundt. Klager anfører at beskjeden fra skolen var at det var problemer med Pocket-ID, men at AtB likevel avviste klagen. Klager anfører at hun er student med to barn, ikke har jobb og får støtte fra Lånekassen.

Klager anfører at hun synes hun er blitt urettferdig behandlet, og hun fortjener ikke denne behandlingen. Klager anfører at det ikke er hennes problem at Pocket-ID ikke fungerte på det aktuelle tidspunktet. Klager anfører at begge billettene var aktivert, men appen var ødelagt i én time.

Klager anfører at hvis hun må betale gebyret, har hun ikke penger til mat, da hun ikke har inntekt og har to barn på henholdsvis fire og ti år.

Klager anfører at hun er en respektfull person og at hun respekterer alle regler. Klager anfører at hun aldri ville ha reist med bussen uten billett, fordi det ville gjøre henne flau. Klager anfører at hun har betalt billett for barna sine selv om det i ettertid har vist seg at de kan reise gratis i helgene.

Klager krever frafall av ilagt gebyr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

AtBs regelverk gjelder for alle som befinner seg om bord på AtBs transportmidler. Når en kunde reiser med AtB, inngår kunden samtidig en transportavtale med AtB om reise på AtBs transportmidler basert på de til enhver tid gjeldende vilkår som følger av AtBs transportvedtekter med vedlegg.

For hvert tilleggsgebyr som blir utstedt, skriver billettkontrollørene en rapport for hendelsen. Det vises til fremlagt kopi av rapporten.

Det fremgår klart av AtBs transportvedtekter at passasjerer skal bruke billetten i tråd med kunngjorte regler og vilkår, og at elektronisk billett skal være aktivert ved påstigning og være klar til fremvisning i en eventuell billettkontroll. Videre fremgår det av AtBs bruksvilkår for elektronisk reisebevis (Pocket-ID) at denne skal være med og registreres hver gang man reiser. Det er den reisendes ansvar å sette seg inn i det regelverket som til enhver tid er gjeldende mellom den reisende og AtB. Pocket-ID er et elektronisk skyssbevis som elever som har rett til skoleskyss kan benytte. Det er valgfritt om eleven ønsker å benytte Pocket-ID eller fysisk skolekort. AtB viser til informasjon som er sendt til skolene i forbindelse med Pocket-ID.

Skoleskyssordningen er en offentlig subsidiert ordning og skal benyttes til å komme seg trygt fram mellom bosted og skole. Dersom man ikke aktiverer billetten før reise, kan man i prinsippet spare billetten til bruk i eksempelvis fritidsøyemed, noe ordningen ikke er tiltenkt for.

AtB har forståelse for at klager har gjort et redelig forsøk på å aktivere elektronisk billett og ikke hadde intensjon om å opptre uredelig. Likevel kan ikke AtB tillate en praksis hvor reisende ikke løser billett, uavhengig av årsak. I tilfeller der man opplever problemer med skyssbevis/Pocket-ID, må man løse en ordinær billett for reisen. Dersom man er usikker eller har øvrige spørsmål, kan man kontakte AtBs kundeservice for assistanse. AtB holder åpent 365 dager i året og er tilgjengelig per telefon, chat, e-post og i sosiale medier.

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

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på bussen den 14. november 2022.

Det følger av AtBs transportvedtekter punkt 3 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 passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig.

Klager har oppgitt at hun ikke kunne fremvise billett. Vilklårene for å illegge gebyr var dermed til stede.

Klager har imidlertid oppgitt at det var feil med Pocket-ID-appen som medførte at hun ikke fikk fremvist billetten. Klager har anført at appen fungerte om morgenen samme dag, men at det var noe galt med appen under reisen om ettermiddag. Klager viser til at hun har vært i kontakt med skolen i forbindelse med opplevde problemer med appen.

Nemnda kan forstå klagers frustrasjon, men kan ikke se at AtB er ansvarlig for eventuelle problemer med Pocket-ID-appen. Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å sørge for å kunne fremvise gyldig og aktivert billett under reisen.

Nemnda er kjent med at kontrollørene utøver et visst skjønn ved illeggelse av gebyrer, men nemnda finner av prinsipielle grunner ikke å kunne vurdere skjønnsutøvelsen i det enkelte tilfelle.

Nemnda har forståelse for at reaksjonen kan oppleves streng. Det anses imidlertid ut fra hensynet til reiseforetakene nødvendig med en konsekvent praksis.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Hege Sand (Ruter)
- Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)
- Paal Bjønness (Forbrukerrådet)