

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr. Anført at billetten ikke kunne fremvises på grunn av en appoppdatering. Tjenesteyter har ikke inngitt tilsvar.

Dato

30.06.2022

Saksnummer

2022-00211

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagers datter ble ilagt gebyr på bussen den 30. januar 2022, som følge av at hun ikke kunne fremvise gyldig billett.

Klager har anført at datteren hadde månedsbillett, men ikke fikk vist frem billetten med det samme, siden appen til AtB holdt på med å oppdatere seg på telefonen hennes. Klager anfører at dette ble forklart og vist til kontrolløren, som så dette med egne øyne, men han har ikke skrevet noe om dette i sin rapport. Klager anfører at kontrolløren også fikk telefonnummeret til klager, slik at de kunne ha ringt ham for å få en bekreftelse, siden det var han som hadde kjøpt billetten for datteren. Klager anfører at ved neste holdeplass var appen oppe og gikk igjen, og billetten ble vist til kontrolløren, men da var det for sent. Klager anfører at det heller ikke er skrevet noe om dette i rapporten fra kontrolløren.

Klager anfører at de har kjøpt månedsbillett hos AtB for at det skal være enkelt og datteren skal være sikker på at hun har billett til enhver tid. Klager anfører at de forventer at billetten skal være enkel å bruke og være gjeldende i perioden den er kjøpt for. Klager anfører at det at AtB har et billettsystem som baserer seg på mobilnettdækning og at det aldri er problemer med appen, gjør at AtB må være mer fleksible i tilknytning til gebyrer. Klager anfører at AtB trolig kan gå inn i systemet sitt og se om billetten har vært delt i perioden, hvis det er det de er redde for. Klager anfører at det føles meningsløst og urettferdig at det at AtBs app ikke vil åpne seg i tide medfører at man blir ilagt gebyr uten å få mulighet for å bevise sin uskyld. Klager anfører at de hadde betalt for billetten og forventer at det skal være mulig å gjennomføre reiser på en lovlig måte med den uten at man blir ilagt gebyr.

Klager krever frafall av det ilagte gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

AtB har på tross av anmodning og puring ikke inngitt tilsvar i saken.

Overfor klager har AtB oppgitt at kontrollørene ikke har bemerket at det var noen feil med AtBs app den aktuelle dagen. Videre har AtB forklart at de har undersøkt Mobilettsystemet for det aktuelle tidspunktet og ikke kan se at det var registrert noen feil som ville ha medført de problemene som klager beskriver. AtB har også forklart at det fremkommer av AtBs transportvedtekter at det er den reisende ansvar å påse at man har en gyldig billett klar før påstigning og at denne kan fremvises ved en eventuell kontroll.

Nemnda bemerker

Klagers datter ble ilagt gebyr på bussen den 30. januar 2022, fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen.

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 anført at datteren hadde billett, men at denne ikke kunne fremvises under kontrollen, siden appen var i ferd med å oppdatere seg. Videre har klager anført at billetten ble fremvist etterpå, men at kontrolløren ikke tok hensyn til dette.

Nemndas flertall, nemndsleder og bransjerepresentantene, bemerker at det er den reisendes ansvar å ha og kunne fremvise gyldig billett ved reise med kollektiv transport. I dette tilfellet har AtB overfor klager forklart at de har undersøkt Mobilettsystemet og ikke har registrert noen feil med appen i det aktuelle tidsrommet.

Flertallet bemerker at det er uheldig at AtB ikke har inngitt tilsvar i saken. Flertallet bemerker imidlertid at AtB i svaret sitt til klager har forklart at det ikke var registrert noen feil med appen på tidspunktet for den aktuelle reisen. Flertallet kan således ikke se at det er grunnlag for å anbefale frafall av gebyret i dette tilfellet.

Nemndas mindretall, forbrukerrepresentantene, mener at gebyret må frafalles. Mindretallet vedkjenner at den reisende er ansvarlig for å ha gyldig billett og at egen mobiltelefon fungerer normalt. I dette tilfellet finner mindretallet det tilstrekkelig sannsynliggjort at klagers datter hadde gyldig billett under reisen. Videre er mindretallets oppfatning at klagers datter ikke kunne råde over oppdateringen av appen, og dermed ikke kan klandres for at billetten ikke kunne framvises under kontrollen.

Til støtte for standpunktet viser mindretallet til KOLLKN-2019-522, hvor klager fikk medhold i frafall av gebyr. Flertallet fant det sannsynliggjort at klageren hadde gyldig billett og at det var tekniske problemer som forhindret henne fra å framvise denne.

Mindretallet påpeker i tillegg at klagers datter er 16 år, og at hennes unge alder må kunne vektlegges som en formildende omstendighet i dette tilfellet.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold. Dissens.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)

Irene Vabe (Ruter)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)