

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagte gebyrer. Anført at det ikke gikk an å betale om bord og at de ikke fikk til å kjøpe billett på SMS eller via appen.

Dato

19.05.2022

Saksnummer

2022-00087

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagers mor og søster ble ilagt gebyr på bussen den 17. desember 2021 på grunn av manglende billett.

Klager har anført at hennes søster og mor reiste med buss fra Trondheim til Orkanger den 17. desember 2021. Klager anfører at de trodde at de kunne betale hos sjåføren, men det gikk ikke. Klager anfører at de ikke hadde appen, og at de heller ikke kan noe av dette tekniske for å få det til. Klager anfører at søsteren hennes prøvde SMS-betalingen som sto på skjermen på bussen, men hun fikk det ikke til, selv etter flere forsøk.

Klager anfører at da det kom kontrollører på bussen, forklarte søsteren hennes at de ikke har noe kunnskap om denne appen, og at hun hadde prøvd SMS-betalingen, men ikke kommet igjennom. Klager anfører at moren hennes gjerne ville betale med kontanter eller kort og spurte om kontrolløren ikke kunne hjelpe. Klager anfører at hun fikk til svar at nå var det for sent, nå var de tatt.

Klager stiller spørsmål ved hvordan man skal klare å betale når man ikke kan betale foran, ikke kan dette med app og heller ikke kommer igjennom på andre måter. Klager anfører at det er mange år siden de hadde tatt buss, og moren hadde time hos øyenlege i Trondheim. Klager anfører at moren er så godt som blind på begge øyne og ikke klarer å gå så langt. Klager anfører at hun må ha med seg ledsager. Klager anfører at de hadde fått skyss innover, men måtte ta buss tilbake.

Klager anfører at moren på over 80 år og søsteren på snart 60 år ble behandlet som kriminelle og fikk hver sin bot. Klager anfører at de er henholdsvis pensjonist og ufør, så det sier seg selv at de heller ville ha betalt 40 kroner per billett enn å ta sjansen på å

få bot. Klager anfører at de er de mest sjenerøse og ærlige kvinnene hun kjenner, og de ble helt fra seg etter dette. Klager anfører at moren og søsteren gir bort det de kan til veldedige formål eller til folk som trenger det.

Klager anfører at hun selv har opplevd at bussjåføren har sagt til en passasjer som ville betale med kort at det ikke går og at hun bare måtte sette seg ned. Klager anfører at han ikke nevnte andre betalingsalternativer, og at dette var supert av sjåføren, men at samme regel da må gjelde for andre.

Klager anfører at det er urimelig å måtte få gebyr i dette tilfellet, siden moren og søsteren trodde de kunne betale hos sjåføren, men at dette ikke gikk, siden det var avstengt. Klager anfører videre at søsteren gjentatte ganger prøvde å betale via SMS.

Klager anfører at avslaget fra AtB er begrunnet med at dette skyldes en brukerfeil, mens brukerfeilen skyldes AtBs tjeneste. Klager anfører at dersom søsteren hadde kommet igjennom via systemet, hadde de selvfølgelig betalt. Klager stiller spørsmål ved hvor rettferdigheten er, når de prøvde gjentatte ganger å betale. Klager anfører at det er direkte frekt og smålig av AtB å komme med beskyldningene de kommer med. Klager understreker at moren og søsteren ikke kan dette med appen, men at de var overbevist om at de hadde flere muligheter. Klager anfører at det henne bekjent strengt tatt ikke er noen som setter seg inn i AtBs regelverk og retningslinjer før de går om bord på en buss, med unntak av at de selvfølgelig skal betale for tjenesten. Klager anfører at moren og søsteren definitivt ville betale for seg.

Klager krever frafall av de to ilagte gebyrene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

AtB har på tross av oppfordring og purring ikke inngitt tilsvaret i saken.

Nemnda bemerker

Klagers mor og søster ble ilagt hvert sitt gebyr på bussen den 17. desember 2021, fordi de 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 passasjerens ikke har opptrådt klanderverdig.

Klager har forklart at moren og søsteren ønsket å betale med kort eller kontanter om bord på bussen, men at dette ikke var mulig. Klager har videre anført at de ikke hadde appen eller tekniske kunnskaper til å bruke appen, og at søsteren forsøkte å betale via

SMS, men ikke fikk dette til. Klager har også anført at moren og søsteren ønsket å betale for seg, men at det var mange år siden de hadde tatt buss sist.

Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å sørge for gyldig billett ved reise med kollektiv transport, og den reisende har plikt til å sikre seg at kjøpet er gjennomført før ombordstigning. Videre bemerker nemnda at det er den reisendes ansvar å gjøre seg kjent med hvordan man kjøper billett, ved å sette seg inn i billettsystemer og betalingsmåter. Nemnda har i sin praksis lagt til grunn at dette også gjelder om man ikke har erfaring med å reise der man måtte befinne seg, på aktuell strekning eller lignende.

Nemnda bemerker at det er uheldig at AtB ikke har inngitt tilsvaret i saken. Nemnda bemerker imidlertid at AtB uansett har lagt til rette for at billett kan kjøpes på flere måter, som via appen. Det fremgår av kontrollrapporten at klager ble forklart hvordan billett kjøpes, slik at det ikke fremstår å ha vært noen svikt ved AtB tekniske løsning. Nemnda har forståelse for at passasjerer kan finne ulike tekniske løsninger for kjøp av billett utfordrende, men kan ikke se at dette fritar for ansvaret for å sørge for å ha gyldig billett før ombordstigning. Dersom man har problemer med kjøp av billett, men likevel går på bussen, tar man selv risikoen ved å bli ilagt gebyr ved en eventuell kontroll.

Nemnda kan således ikke se at det er grunnlag for å anbefale frafall av gebyrene i dette tilfellet.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Ingvild Brennøden (Innlandet fylkeskommune)

Irene Vabø (Ruter)