

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av kontrollgebyr

Dato

08.02.2021

Saksnummer

2020-03684

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager har vist til at hun skulle ta bussen fra Stavset holdeplass den 22. september 2020. Klager har vist til at hun sjelden reiser med buss, men at det stod forklart i busskuret at man skulle betale via SMS. Klager fikk ikke kjøpt billett via SMS, fordi hennes mobil er sperret for slike kjøp.

Da bussen kom, stilte klager seg ved døra foran, men det var kun den midterste døren som ble åpnet. Klager trakk da den konklusjon at hun ikke kunne betale med kort. Klager kontaktet sin datter som ba henne laste ned AtB-appen. Klager var kommet godt i gang med dette, men 4-5 holdeplasser senere var det kontroll. Klager forsøkte å forklare situasjonen, men kontrollørene viste ikke noen interesse for å høre forklaringen. Klager opplevde kontrollen som veldig ubehagelig.

I ettertid har klager fått vite at det faktisk var mulig å betale med kort fra og med den 21. september 2020. Klager anfører at dersom bussjåføren hadde åpnet døren foran, ville alt vært unngått.

Klager krever at gebyret frafalles.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

AtB har vist til at klager ble ilagt gebyr på bussen den 23. september 2020 fordi hun reiste uten gyldig billett.

AtB har vist til at de i august 2019 gikk over til åpen billettering, som innebærer at den reisende kan gå om bord i bussen uten å registrere/validere eller vise billett for sjåfør, så lenge billetten er kjøpt/aktivert før påstigning.

I perioden etter mars 2020 har det ikke vært mulig å henge opp informasjon om endringer på alle fysiske holdeplasser. Dette har ført til at man har måtte oppdatere seg med å følge med på endringer gjennom andre medier. Det har vært forskjellige tiltak i denne perioden, og i en kort periode frem til 21. september ble det full stopp for å benytte reisekortet t:kort om bord på bussene. Dette som et smittereduserende tiltak. Dette opphørte imidlertid og ble gjeninnført 16. oktober. Det betyr at i perioden 21. september – 16. oktober var det mulig å benytte t:kort som betalingsmiddel.

Forutsetningen for at sjåførene skal åpne døren foran, er at passasjeren har t:kort i hånda eller på annen tydelige måte signaliserer at passasjeren ønsker å validere reisekortet på billettmaskinen ved sjåføren. I kontrollørenes opplæringsinstruks fremgår det at de skal nedskrive momenter som er relevant for gebyrileggelsen i kontrollrapporten. I rapporten står det ingenting som tyder på at klager opplyste om at hun hadde med seg t:kort, men at hun ikke fikk benyttet dette. Hadde dette blitt opplyst om ved kontrolltidspunkt, kunne kontrollørene undersøkt dette med sjåføren.

Regelverket er tydelig på at alle reisende må løse gyldig billett. Dersom klager var usikker på om hun kunne bruke t:kort, kunne dette ha blitt avklart om hun hadde sjekket AtBs nettside eller tatt kontakt med AtBs kundesenter før reisen.

Kontrollen ble gjennomført på linje 23 den 23. september kl. 10:02. Ifølge Mobillettsytemet forsøkte klager å kjøpe en enkeltbillett for kategorien honnør kl. 09:37, uten at bestillingen gikk gjennom. Når mobilabonnementet er sperret for å motta innholdstjenester, som er tilfellet i denne saken, skal man motta en SMS fra mobiloperatøren sin om dette like etter at bestillingen er sendt. Når man benytter SMS som betalingsalternativ må man påse at man mottar billetten på SMS. Det er ikke tilstrekkelig å sende en bestilling uten å motta billetten på SMS. Dette på grunn av at betalingssystemet hos AtB ikke sender ut en billett før AtB er sikre på at de mottar betaling for billetten. I dette tilfellet ble ikke billett utsendt på grunn av at det ikke var mulig å debitere telefonregningen hos klager som følge av en sperre i abonnementet.

Det gikk 25 minutter fra forsøk på å kjøpe billett via Mobillettsystemet til kontrollen. Det kan ta opptil 5 minutter før man får tilbakemelding om kjøpet gikk gjennom eller ikke når man benytter seg av SMS-billett. I dette tilfellet forelå det ikke nytt kjøpt av Mobillett selv etter 20 minutter.

AtB viser til bruksvilkår for Mobillett og SMS-billetter hvor det fremgår at disse billettene skal kjøpes før man går om bord. Det er den reisendes ansvar å påse at man til enhver tid har gyldig billett før man går om bord. Dette innebærer at dersom man benytter seg av en tjeneste som koster penger, må man betale for denne.

AtB ser ingen grunn til å frafalle gebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på bussen den 23. september 2020 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett ved kontroll.

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. 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 passasjeren ikke har opptrådt klanderverdig.

Klager har forklart at hun sjelden tar buss og at hun ikke fikk kjøpt billett via SMS. Klager forsøkte derfor å laste ned AtB-appen om bord på bussen. Nemnda viser til at det er den reisendes ansvar å sette seg inn i billettsystemet og at det er klagers ansvar å ha gyldig billett ved påstigning.

Hva gjelder klagers anførsel om at det var mulig å betale med kort, og at situasjonen kunne ha vært unngått dersom bussjåføren åpnet døren foran, kan ikke nemnda se at dette endrer utfallet av saken. Nemnda bemerker at det var mulig å benytte seg av t:kort slik AtB har gjort rede for i sitt tilsvarende svar. Det var ikke mulig å benytte seg av bankkort o.l. for betaling.

Nemnda finner ikke grunnlag for å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda -Kollektiv finner ikke grunnlag for å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Ingvild Brennøden (Innlandet fylkeskommune)

Heidi L. Hansen (Flytoget)