

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om tilbakebetaling av ilagt gebyr. Anført at SMS-tjenesten ikke fungerte som den skulle og at det var mangelfull informasjon om tjenesten på tjenesteyters nettsider.

### Dato

21.02.2022

### Saksnummer

2021-01795

### Tjenesteytere

AtB AS

### Klager har i det vesentlige anført

Den 24. oktober 2021 ble klager ilagt gebyr på bussen som følge av manglende gyldig billett.

Klager anfører at han før reisen hadde gått inn på PC-en og sjekket nettsidene til AtB for å lese om billettkjøp via SMS, da dette var første gang han skulle bruke denne tjenesten. Han anfører at han har vært vant til å kjøpe billett via app på smarttelefon, men som følge av at smarttelefonen hans var blitt ødelagt, hadde han en enkel Nokia-telefon i reserve som han reiste med denne dagen. Han anfører videre at det ikke fantes alternative måter å kjøpe billett på i den bydelen han befant seg i ved avreise, slik at han var henvist til å kjøpe SMS-billett.

Ut ifra informasjonen på nettsidene til AtB så at han måtte sende teksten «Voksen» til 2027. Siden han reiste alene og kun skulle reise én sone, var dette det eneste som skulle sendes basert på det som sto på nettsidene.

Klager sendte derfor en SMS i tråd med dette til 2027. Han mener at han da hadde kjøpt billett. Han hadde forventet å få en eller annen form for bekreftelse, men det sto ikke noe om at man skulle få en bekreftelse på nettsidene til AtB.

Da kontrolløren kom, forklarte klager hva han hadde gjort, og han sendte også en ny SMS mens kontrolløren så på. Kontrolløren påpekte ingen feil. Gebyret ble likevel ilagt.

Klager skulle bytte buss, og han fikk oppgitt at han da måtte kjøpe en ny billett på billettautomaten der han skulle bytte buss. Dette gjorde han.

Klager stiller seg kritisk til at han ble ilagt gebyr, da han fulgte informasjonen som var oppgitt på AtBs nettsider. Han anfører at det ikke er opplyst om at kjøper skal motta en billett og kvittering på SMS. I stedet står det at billetten belastes automatisk via telefonregningen.

Videre opplyser klager om at han i etterkant ikke har mottatt noen kvittering på SMS for billettene, og han kan heller ikke se at han er blitt belastet for disse billettene via telefonregningen. Klager stiller seg undrende til hva årsaken til at kjøpene ikke gikk gjennom kan være. Imidlertid kan han dokumentere at SMS er blitt sendt fra telefonen hans via telefonoperatøren, slik at feilen ikke kan skyldes forhold på hans telefon. Han anfører også at han kommuniserte på SMS på samme telefon både før og etter kontrollen på bussen, uten problemer.

Han anfører at det er kritikkverdig at AtB har en teknisk løsning som ikke fungerer, uansett om problemet skyldtes forhold hos AtB eller oppsto i samhandlingen med telefonoperatøren. Videre stiller han seg kritisk til at han ikke fikk noen melding om at kjøpet ikke var gått gjennom. Klager anfører at det må være tilbyders ansvar å ha en teknisk løsning som fungerer eller som gir beskjed når den ikke fungerer. Han påpeker at han ikke har mottatt noen SMS med melding om at billettkjøpet ikke ble gjennomført, slik AtB oppgir at man skal få.

Han påpeker videre at AtB i tilsvaret til nemnda ikke har kommentert klagers argument om manglende informasjon på nettsidene deres. Han anfører at de i tilsvaret oppgir informasjon som de ikke oppgir på nettsidene sine.

Det vises til klagers øvrige anførsler og bilder/skjermbilder i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever at gebyret på 950 kroner tilbakebetales.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

AtBs regelverk gjelder for alle som befinner seg om bord på AtBs transportmidler. Når en kunde kjøper billett hos 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.

Det følger videre av Transportvedtektene 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. Klager hevder at AtBs billettsystem var nede. AtB har ved behandling av klagen undersøkt Mobillett- og SMS-systemet for problemer. AtB viser til fremlagt dokumentasjon, der det fremgår at andre kunder ikke hadde noen problemer med å benytte seg av SMS-

løsningen i det aktuelle tidsrommet. Dette må bety at problemet kunden har erfart må ligge et sted mellom teleoperatøren og/eller telefonenheten som klager benyttet seg av.

Det er flere årsaker til at AtB ikke kan tillatte en praksis der reisende kan gå om bord på bussen før man har fått gyldig billett. En årsak er at alle teleoperatører tilbyr kundene sine en øvre månedlig beløpsgrense for SMS-tjenester. Noen abonnementer har også sperret bruk av innholdstjenester (kjøp av varer og tjenester via telefonregning). AtB har ingen mulighet til å vite om den reisende har oversteget den månedlige beløpsgrensen eller har en slik sperre før vedkommende sender en melding til 2027 og AtB mottar beskjed tilbake fra teleoperatøren. I de tilfeller hvor abonnementet ikke kan belastes, vil AtB få informasjon om dette og videreformidle beskjeden til kunden i form av en SMS med meldingen «Billettkjøpet ble ikke gjennomført, da vi ikke kan belaste mobilabonnementet».

For hvert tilleggsgebyr som blir utstedt, skriver billettkontrollørene en rapport for hendelsen. Det vises til fremlagt kontrollørrapport fra billettkontrollen.

Dersom man opplever problemer med SMS-tjenesten, er det videre mulig å kjøpe billett via Mobillettappen, kommisjonærer, metrostasjoner eller i AtBs nettbutikk. Mer informasjon finnes på <https://www.atb.no/billett/>. Har man ikke gyldig billett, kan man heller ikke benytte seg av en tjeneste som koster penger. AtB kan ikke ta ansvar for at det kan oppstå problemer på teleoperatørenes systemer, eller på kundens mobiltelefon.

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

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ilagt gebyr 24. oktober 2021, fordi han 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 kunne ikke fremvise gyldig billett under billettkontrollen, så vilkårene for å ilegge gebyr var dermed til stede.

Klager har anført at han sendte SMS til 2027 for å kjøpe billett før ombordstigning. Han har anført at han fulgte instruksjonen på nettsidene til AtB og at det ikke sto noe om at han skulle få en bekreftelse på kjøpet. Videre har han anført at han ikke mottok noen feilmelding om at kjøpet ikke var gått gjennom. Klager trodde derfor at han hadde billett.

Klager viser til at han ikke har hatt problemer med å kommunisere på SMS på telefonen han brukte, og han bestrider at feilen kan skyldes forhold tilknyttet hans telefon. Han mener at ansvaret for at SMS-tjenesten ikke fungerte som den skulle og at han ikke fikk tilstrekkelig informasjon på nettsidene og heller ingen feilmelding, må ligge hos AtB.

Nemndas flertall, nemndsleder og bransjerepresentantene, bemerker at passasjerer selv har ansvar for å sørge for at billettkjøpet er gått gjennom før man går om bord. Ved kjøp av SMS-billett er det et krav at billetten er betalt og mottatt på telefonen ved påstigning. AtB har fremlagt dokumentasjon på at andre kunder ikke hadde problemer med SMS-tjenesten på det aktuelle tidspunktet da klager forsøkte å kjøpe SMS-billett.

Flertallet bemerker at dersom det oppleves problemer med SMS-tjenesten, må passasjerer sørge for å kjøpe billett på annen måte før ombordstigning. Klager mottok ingen billett på telefonen, og etter flertallets syn må det anses åpenbart at det ved kjøp av mobillett skal mottas en billett som angir billetttype, pris og gyldighet m.m. Dette fremgår også av nettsiden til AtB under fanen Billettkontroll. Det at klager ikke mottok billett, han heller ikke ble belastet for dette og at andre har lyktes i å kjøpe billett til samme tidspunkt, gjør det sannsynlig at problemet lå hos klagers telefon og ikke i AtBs system.

Flertallet kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles, da klager gikk om bord uten å ha mottatt billett.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, har et annet syn på saken. På AtBs hjemmesider finner man informasjon om hvordan man kjøper billett gjennom SMS. Her står det ikke noe om at man skal få et svar før billetten anses kjøpt. Når klager heller ikke har fått noen feilmelding, og SMS-en er registrert som sendt i systemene til telefonoperatøren, fremstår det etter mindretallets oppfatning som mest sannsynlig at det er skjedd en svikt i AtBs systemer. Mindretallet anbefaler at klager gis medhold.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler, under dissens, ikke at klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Olav Grøttland (Vy)

Hege Sand (Ruter)