

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av ilagt gebyr. Klager fikk bekreftelse på betaling fra Strex, men billettkjøpet gikk ikke igjennom.

Dato

17.06.2022

Saksnummer

2022-00608

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bussen den 21. februar 2022.

Klager anfører at hun tok bussen fra Prinsens gate til Granåsen gård i Trondheim. Hun anfører at hun bestilte billett kl. 15.18, som hun alltid gjør per telefon, med belastning via telefonregningen. Klager anfører at hun fikk en bekreftelse fra Strex kl. 15.19. Klager anfører at hun kunne se at SMS til AtB sto og gikk, og hun trodde at dette var greit, som alltid.

Klager anfører at bussen kom, og hun gikk på i god tro. Klager anfører at det kom fem vektere som hun viste SMS-en fra Strex til. Klager anfører at hun samtidig ble klar over at AtB-appen ikke var aktivert. Klager anfører at AtB i avslaget på klagen hennes viser til at de ikke har funnet noen interne avvik i Mobillettsystemet, men hun kan heller ikke finne avvik i sitt mobilnett, og hun anfører at hun fikk en bekreftelse fra Strex.

Klager viser videre til bekreftelse fra Ice om at det ikke ligger innen noen sperre mot innholdstjenester via Strex på mobilnummeret hennes. Klager viser i tillegg til at hun først dagen etter mottok beskjed per SMS om at billettkjøpet ikke ble gjennomført.

Klager anfører videre at sjåføren henvendte seg til en av vekterne og sa at det samme hadde skjedd to ganger dagen før. Klager anfører at dette tyder på at det var feil med AtB-appen.

Klager anfører at opplevelsen var meget uverdig og at dette kunne ha vært løst på andre måter. Klager stiller seg kritisk til at hun som kunde bare må godta det AtB sier, det vil si

at hun har et mobilsystem som ikke fungerer, mens deres Mobillettsystem ikke har avvik. Klager stiller spørsmål ved hvordan man skal kunne bevise dette.

Klager krever refusjon av ilagt gebyr minus prisen for en honnørbillett, totalt 929 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

AtB har på tross av anmodning og purring ikke inngitt tilsvar til nemnda.

Overfor klager har AtB blant annet anført at det fremgår av bruksvilkårene for Mobillett og SMS-billett at billetten skal kjøpes før man går om bord i bussen, og at passasjerer må sørge for at billetten er mottatt før påstigning. Videre anfører AtB at de har undersøkt Mobillettsystemet for problemer, men ikke har funnet interne avvik på det aktuelle tidspunktet. AtB anfører i tillegg at en SMS fra Strex ikke anses som en billett, da Strex kun er en betalingsformidler mellom tjenesteyter og teleoperatør.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på bussen den 21. februar 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 blant annet anført at det ikke var noen problemer med hennes mobilsystem og at hun mottok bekreftelse fra Strex på at betalingen til AtB var gjennomført. Videre har hun anført at hun først på bussen oppdaget at AtB-appen ikke var aktivert. Klager har også vist til at hun først dagen etter mottok SMS om at billettkjøpet ikke var gjennomført.

Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å ha og kunne fremvise gyldig billett ved reise med kollektiv transport. Dette innebærer at den reisende må sørge for at elektroniske billetter er mottatt / lastet ned før påstigning på bussen. En kvittering på gjennomført betaling er ikke å anse som en billett.

Nemnda bemerker at det er uheldig at AtB ikke har inngitt tilsvar i saken. Nemnda bemerker imidlertid at AtB i svaret sitt til klager har forklart at det ikke var registrert noen feil i Mobillettsystemet på tidspunktet for den aktuelle reisen. Nemnda viser videre til at bestemmelsen om at billett skal være kjøpt før påstigning er blant annet for at man skal kunne kjøpe billett på annen måte dersom man ikke lykkes med første alternativ. AtB har lagt til rette for at man også kan kjøpe billett via SMS. Nemnda kan således ikke se at det er grunnlag for å anbefale refusjon av gebyret i dette tilfellet.

Nemnda bemerker at det var uheldig at meldingen fra AtB om at billettkjøpet ikke var gjennomført, først kom dagen etter. Hadde den kommet samtidig som meldingen fra Strex, kunne det ha avhjulpet situasjonen.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)
- Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)
- Irene Vabe (Ruter)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)