

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr. Anført at det ble oppgitt at det var forsinkelser i appen.

Dato

14.03.2022

Saksnummer

2021-01958

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr den 8. november 2021.

Klager har anført at han tok bussen ca. kl. 14.32 og hadde bestilt billett via AtB-appen i forveien, men han mottok ingen bekreftelse før etter ca. ett og et halvt minutt senere mens han var på bussen. Dette til tross for at han kjøpte billetten kl. 14.23. Klager anfører at det var først da han tok opp mobilen fra lomma for å vise billetten til vekteren at meldingen om billett tikket inn. Klager anfører at selv om han hadde billett da billettkontrollen startet, godtok ikke vekteren billetten, og vekteren mente at han hadde bestilt billetten da han så vekterne. Klager anfører at han snakket med en person som jobber i AtBs kundesenter, som bekreftet at det var forsinkelser i appen og at han hadde gyldig billett. Klager anfører at vekterne likevel ikke ville høre på ham.

Klager anfører videre at problemene startet da vekterne beskyldte ham for å snike på bussen, noe klager anfører at han aldri har gjort og aldri kommer til å gjøre heller. Klager opplyser om at han nektet å godta boten og gikk av bussen uten å gi fra seg personalia. Klager anfører at vekteren forsøkte å sperre døren for ham og moren på veien ut av bussen, og at vekteren ringte politiet. Klager anfører at vekteren da fikk beskjed om at han ikke kunne holde noen igjen. Klager anfører at han har alvorlig PTSD og bussangst, så da vekteren ble aggressiv, måtte han bare gå av bussen. Klager anfører at han forlot stedet rolig, men det endte likevel med at tre vektere fotfulgte ham og moren. Klager opplyser om at en vokter hang seg på ham, mens to andre fulgte etter moren. Klager anfører at den ene vekteren trakasserte moren og ropte at hun var en dårlig mor som lot sønnen sin snike på bussen, og at hun burde skjemmes. Klager anfører at moren hadde gyldig periodebillett, men at hun fikk beskjed om at de ville holde henne ansvarlig for boten dersom de ikke fikk tak i klager, siden de hadde reist sammen.

Klager anfører at han er 19 år, så moren hans mente at han burde få muligheten til å svare for seg selv. Klager anfører at vekterne ikke ville høre på at det var forsinkelser i AtB-appen, selv om klager hadde en kundebehandler på tråden gjennom hele opptrinnet. Klager anfører også at moren ringte til AtB og forklarte situasjonen, og at det ble bekreftet at AtB hadde forsinkelser i appen den dagen og at klager hadde gyldig billett. Klager anfører at kundebehandleren sa at han ikke kunne gjøre noe med vekterne, men at klager kunne klage på boten i etterkant. Klager anfører at politiet også dukket opp etter hvert og begynte å løpe etter klager. Klager opplyser om at moren hans informerte dem om klagers diagnose, slik at politiet gikk tilbake til vekterne. Klager anfører at det da ble skrevet ut en bot, som ble levert til politiet, og som moren hans fikk i oppdrag å gi videre til ham. Klager anfører at politiet anbefalte dem å klage på boten. Klager anfører at det aldri ble opplyst om betalingsmåte eller klagerett slik vekteren skriver.

Klager anfører at han brøt fullstendig sammen og heldigvis fikk hjelp på et bilverksted i nærheten. Klager anfører at han ble jaget rundt om et vilt dyr, til tross for at moren ba dem om å la være, siden de gjorde situasjonen verre på grunn av klagers PTSD, som allerede var utløst. Klager anfører at han fikk beskjed av AtB om at han ikke ville få medhold dersom han klagde videre.

Klager krever frafall av det ilagte gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I forbindelse med innføring av ny rutestruktur i Trondheim den 3. august 2019 gikk AtB samtidig over til åpen billettering. Ved åpen billettering kan den reisende gå om bord i bussen uten å registrere/validere eller vise frem billetten for sjåfør, så lenge denne er kjøpt/aktivert før påstigning. Gyldighetstiden på billettene er basert på at de reisende må kjøpe billetten før de starter reisen, og både SMS-billetten og enkeltbilletten på Mobilletten er dermed gitt 30 minutter lengre aktiveringstid. Dersom man ikke kan fremvise gyldig billett ved kontroll, ilegges tilleggsgebyr.

Bruksvilkårene for Mobillett opplyser om at det er passasjerens ansvar å sikre at man skal:

- ha tilstrekkelig nettdekning under kjøpsprosessen slik at kjøpet gjennomføres i sin helhet. Datatrafikk må være påslått i en kontrollsituasjon, slik at billetten og kontrollkode kan fremvises på forespørsel.
- ha gyldig billett for reisen ved ombordstigning.
- sikre at mobiltelefonen fungerer normalt, skjermen er leselig og har nok batterikapasitet så lenge reisen varer slik at gyldig billett kan fremvises. Dersom du ikke kan fremvise billett, vil det anses som å reise uten gyldig billett.

AtB har ved behandling av klagen undersøkt Mobillettsystemet for problemer, men finner ingen interne avvik i det aktuelle tidspunktet. Andre reisende som også benyttet Mobillettappen i det aktuelle tidsrommet, erfarte ikke de samme problemene som

klager beskriver. AtB kan ikke ta ansvar for eventuelle problemer som oppstår internt på reisendes telefon eller hos eksempelvis Vipps. Dersom man får problemer med å benytte et av betalingsalternativene for Mobillett, må man benytte et annet. I tillegg til Vipps er det mulig å kjøpe billett i appen AtB Mobillett via Mobillettkonto, telefonregning og bankkort. Alternativt kan man også bestille billett via SMS.

Det er den reisendes ansvar å kunne fremvise gyldig billett ved en eventuell kontroll. Dersom man ikke kan fremvise gyldig billett ved kontroll, ilegges tilleggsgebyr. Regelverket gjelder uavhengig av hvilken hensikt man hadde før billettkontrollen finner sted. Dette fremgår av AtBs transportvedtekter og betingelsene for bruk av Mobillett.

Kontrollørene sjekker sin egen synkroniserte klokke ved kontrollstart. Det er dette tidspunktet billetten vurderes ut fra. Dette for å unngå at folk slipper unna med å kjøpe billett idet de ser kontrollørene.

Ifølge kontrollørenes rapport ble kontrollen startet kl. 14.34 den 8. november 2021. Det fremgår av Mobillettssystemet at klager kjøpte en enkeltbillett for barn kl. 14.34. Dette svarer til billettkjøp etter kontrollstart. Det vises til fremlagt informasjon om når dørene til bussen ble åpnet/lukket på forrige holdeplass.

For hvert tilleggsgebyr som blir utstedt, skriver billettkontrollørene en rapport for hendelsen. Denne rapporten avviker noe fra klagers beskrivelser. Det vises til fremlagt kopi av rapporten.

AtBs regelverk gjelder for alle som befinner seg om bord på AtBs transportmidler, uavhengig av om den reisende mener at disse er urimelige eller ikke. 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.

Hva gjelder reisende som ikke oppgir korrekt informasjon ved gebyrileggelse, så vil politiets operasjonssentral bli kontaktet. Det er operasjonssentralen i slike situasjoner som gir kontrollørene retningslinjer for hvordan hendelsen bør håndteres. I dette tilfellet ble det bestemt at kontrollørene skulle følge etter klager inntil politiet kom til stedet.

AtB ønsker avslutningsvis å vise til tidligere vedtak hvor nemda har uttalt at det av hensyn til reiseforetakenes behov er nødvendig å ha en konsekvent praksis, da det påberopes ulike grunner til at man ikke kan vise gyldig billett. AtB viser til avsagte nemndsvedtak i lignende saker, som for eksempel KOLLKN-2019-1273, KOLLKN-2019-4818 og KOLLKN-2020-381.

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

Nemnda bemerkjer

Klager ble ilagt gebyr 8. november 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 passasjeren ikke har opptrådt klanderverdig.

Klager kunne ikke fremvise gyldig billett under billettkontrollen, så vilkårene for å ilagge gebyr var til stede.

Klager har anført at han hadde kjøpt billett via appen på forhånd, men at han først fikk bekreftelsen ett og et halvt minutt i etterkant mens han var på bussen. Videre har han anført at han fikk bekreftet fra AtBs kundesenter at det var forsinkelser i appen og at han hadde gyldig billett. AtB har i tilsvaret sitt oppgitt at det ikke er registrert problemer med Mobilettsystemet den aktuelle dagen.

Nemnda bemerkjer at det er den reisendes ansvar å sørge for gyldig billett ved reise med kollektiv transport, og at den reisende har plikt til å sikre seg at kjøpet er gjennomført før ombordstigning. Basert på klagers forklaring om at billetten først tikket inn på mobilen da han tok sistnevnte frem fra lomma for å vise billett til vekteren, sammenholdt med AtBs forklaring om at det ikke var registrert problemer med appsystemet den dagen, finner nemnda det sannsynlig at billettkjøpet ikke var gjennomført før ombordstigning og at AtB ikke kan holdes ansvarlig for dette.

Nemnda har forståelse for at illeggelsen av gebyr oppleves som en streng reaksjon. Likevel er det slik at det av hensyn til reiseforetakenes behov er nødvendig å ha en konsekvent praksis. Reisende påberoper en rekke årsaker til at billetter ikke er kjøpt, blant annet dårlig tid, sykdom og stress. Nemnda har i en rekke saker lagt til grunn at slike årsaker ikke gir grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sand (Ruter)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)