

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Ikke aktivert billett - t:kort / Krav om frafall av gebyr

### Dato

24.08.2020

### Saksnummer

2020-01288

### Tjenesteytere

AtB AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 10. desember 2019. Klager anfører at reisekortet hennes ble validert 2. desember 2019 kl. 08:24, da valideringen foregikk i tråd med gjeldende retningslinjer og det var ingen indikasjon på at valideringen gikk feil. klager legger til at hun har brukt t:kort i mange år. Videre anfører klager at hun fra denne datoen og frem til billettkontrollen den 10. desember 2019 levde med en overbevisning om at hun reiste med gyldig billett. Klager forklarer at hun derfor gikk rett om bord i bussen, slik det gis anledning til ved åpen billettering.

Da klager var i dialog med AtB pekte saksbehandler hos AtB på at periodebilletten kun ble delvis validert den 2. desember 2019 og samtidig la til at årsaken skyldes brukerfeil, slik at det hele og fulle ansvar for den oppståtte hendelsen legges over på klager. Klager stiller i denne sammenheng spørsmål om det i dette tilfellet er korrekt å se helt bort fra eventuelle feil og mangler ved selskapets/bussens utstyr. Klager viser til møtereferat fra Kontaktutvalget for Miljøpakken datert 26. september 2019 og da spesielt side 3 og 4. Videre viser klager til oppslag i Adresseavisen fra 6. desember 2019: "AtB nekter å gi elbuss-innsyn. Frykter skade på omdømme".

Klager forklarer at saksbehandler hos AtB viste til at dersom det er feil med t:kortet, så vil ikke maskinen reagere. Klager stiller spørsmål om det kan være andre årsaker til at periodebilletten ikke har blitt mer enn 'delvis validert' og hva som skjer om det er feil på selve kortleseren. Klager stiller også spørsmål om det denne morgenen oppstod en feil utenfor hennes kontroll.

Klager forklarer at hun gikk om bord i bussen foran ved sjåføren den 2. desember 2019. Klager legger til at da hun var på vei ombord så smalt buszdørene igjen slik at hun ble truffet. Hun forklarer at hun tidligere har opplevd å bli klemt i dørene på vei ombord

i de nye metrobussene og valgte derfor å rapportere denne hendelsen til selskapets servicekontor samme morgen. Klager forklarer at hun ble fortalt at vedkommende skulle rapportere dette videre, da det kunne skyldes feil på bussens elektriske anlegg.

Klager mener saken omfatter flere ulike momenter som kan tyde på at forholdet like gjerne kan forklares med feil og mangler ved selskapets egne systemer, som med brukerfeil. Klager anfører at hun har handlet ut fra en intensjon om å etterleve gjeldende retningslinjer. Etter at saksbehandler hos AtB har uttrykt forståelse for at klager ikke har forsøkt å opptre uredelig, mener klager det er uforståelig og ikke minst urimelig, at hun blir behandlet på lik linje med passasjerer som har en intensjon om å snike.

Klager viser til korrespondansen med saksbehandler hos AtB som viste til at det er svært begrensende mulighet for å utvise skjønn i slike saker. Etter klagers forståelse av selskapets policy ilegges tilleggsgebyr dersom passasjerer ikke har gyldig billett idet de går ombord i bussen. klager forklarer videre at hun forstår det slik at så lenge dette kriteriet er oppfylt, foretas ingen skjønnsmessige vurderinger. Hun mener at alt ansvaret tillegges passasjerer, uavhengig av hvilke årsaksforhold som kan ligge bak. Klager viser igjen til møtereferatet fra Kontaktutvalget for Miljøpakken og denne gang til avsnitt om utvikling i kollektivtrafikken på side 3, og til nedgang i billettinntekter og en enighet om å sette inn "kraftige tiltak for å begrense snikingen".

Klager krever frafall av gebyret.

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

Klager ble ilagt gebyr den 10. desember 2019 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett, som følge av at billetten ikke var aktivert. AtB gikk over til åpen billettering den 3. august 2019. Praksisen med at periodebilletter for t:kort må startes opp på en kortleser er den samme nå som før. For at dagene skal begynne å telle må t:kortet legges på en kortleser. Et påfylt t:kort er ikke å regne som gyldig billett når t:kortet ikke er aktivert på en kortleser for en ny periode. Det er opp til kunden selv å aktivere kortet når man ønsker.

Klager kjøpte periodebilletten den 30. november 2019. Dette er 10 dager før hun ble stoppet i kontroll, hvilket innebærer at klager ikke hadde gyldig billett i denne perioden.

Det er den reisendes ansvar å aktivere periodebilletten. Klager hevder hun hadde aktivert periodebilletten, men oppgir at grunnen til at periodebilletten ikke har blitt aktivert kan skyldes feil og mangler hos AtBs systemer. Klager har vist til to saker som ble diskutert i Miljøpakken hvor utviklingen av kollektivtrafikken ble diskutert. Tiltakene det var snakk om i dette tilfellet, for å begrense snikingen, var tiltak i form av informasjonskampanjer, veiledning ombord og økt kontrollvirksomhet. AtB har ikke endret på regelen om kundens ansvar for å sørge for riktig billett. Videre har klager vist til et oppslag i Adresseavisen som omhandlet en forespørsel som gjaldt de elektriske bussene og de tekniske utfordringene med bussene i forbindelse med

lading. Dette oppslaget omhandlet ikke tekniske feil ved kortleserne for å kunne aktivere periodebilletten. AtB ser derfor ikke i hvilken grad denne artikkelen har relevans for saken.

Ved aktivering av periodebilletten må passasjeren påse at periodebilletten faktisk blir aktivert ved at kortleseren lager en lyd, samt at en beskjed kommer til syne på skjermen. Klager har forklart at hun var overbevist om at periodebilletten hadde blitt aktivert da hun bruke å aktivere kortet 2. desember 2019, hvilket kan tyde på at kortleseren ga fra seg et signal som dermed indikerer at kortleseren er i orden.

Når der gjelder kortleser ombord i bussen vil operatør sjekke denne før utkjøring. Dersom den ikke fungerer, vil sjåfør ikke kunne logge seg på systemet. om noe skjer med kortleseren underveis, vil den byttes ut av operatør. Avvik som dette meldes til AtB og ved kontroll på buss sjekker kontrollørene om alt er i orden med kortleser før utstedelse av gebyr. AtB har ansvar for å drifte og påse at kortleserne som står på holdeplassene er i orden.

Dersom passasjer ikke kan fremvise gyldig billett under billettkontroll, vil det anses som å reise uten gyldig billett. Dette gjelder også dersom passasjeren har periodebillett, men som ikke er aktivert.

På bakgrunn av dette opprettholder AtB sin tidligere avgjørelse i saken.

### **Nemnda bemerker**

Klager krever frafall av gebyr da det anføres at manglende validering av billett skyldes tekniske problemer hos AtB.

AtB har opplyst at billetten kun ble delvis validert den 2. desember 2019, og at det kun var billetten som lastet ned til kortet. Ytterligere validering var nødvendig for å aktivere perioden. Det forelå ingen teknisk feil ved systemet.

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.

Klager hadde ikke aktivert reisekortet sitt og hadde dermed ikke gyldig billett. Vilåårene for å illegge gebyr var således til stede. Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å sørge for at billetten blir aktivert.

Nemnda har forståelse for at reaksjonen med gebyr kan oppleves som streng, men av hensyn til reiseforetakenes virksomhet er det nødvendig med en konsekvent praksis.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at klager gis medhold.

Nemnda vil bemerke at det ikke fremgår klart av informasjon til kundene om at aktivering må skje på angitte måte. Dette burde ha vært kommunisert tydeligere. Klager har imidlertid opplyst at hun har brukt systemet i lang tid, slik at hun må ha vært kjent med løsningen.

**Vedtak**

Transportklagenemnda for kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Steinar Backe (leder)
- Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)
- Hege Sand (Ruter)