

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr - manglende gyldig billett

Dato

22.03.2021

Saksnummer

2021-00182

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 20. januar 2021. Klager anfører at det i billettappen hennes stod at hun hadde aktiv billett, men at betalingen hadde feilet grunnet nytt EU-direktiv som gjorde at kortopplysninger måtte legges inn på nytt. Klager forklarer at AtB har registrert forsøket på å betale på Vipps, men etter at klager forsøkte å betale med kredittkort trodde appen at hun hadde kjøpt billett. Klager mener at når det stod at hun hadde aktiv billett i appen så er det misvisende fra AtB sin side. Klager anfører at hun derfor trodde at hun hadde gyldig billett.

Klager mener hun ble behandlet på en uhøflig måte av kontrolløren siden vedkommende sa at hun snek på bussen, noe hun mener hun ikke gjorde siden det kom tydelig frem at hun hadde fått beskjed om at hun hadde aktiv billett.

Klager mener det er systemet til AtB som må forbedres og at beskjeden om at hun hadde aktiv billett må fjernes siden dette var feil. Klager forklarer at hun selvsagt kjøpte ny billett da hun fikk vite hva som hadde skjedd. Hun legger til at hun gjerne skulle fått denne beskjed i appen for å unngå å bli lurt til å tro at hun hadde gyldig billett.

Etter å ha mottatt AtB sitt tilsvaret i saken legger klager til at dersom hun må betale gebyret, så ber hun om en avklaring om når betalingsfristen skal være da informasjonen AtB har gitt vedrørende betalingsfrist har vært forvirrende.

Klager krever frafall av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 20. januar 2021 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen. Det fremgår av AtBs Transportvedtekter nr. 3 f at passasjeren skal

«oppbevare billetten og rabattbeviset under hele reisen og helt til passasjerene har forlatt transportmiddelet eller kontrollsonen.» Dersom den reisende ikke kan fremvise gyldig billett i en kontrollsituasjon, vil det anses som å reise uten gyldig billett. AtBs regelverk gjelder for alle som befinner seg ombord på AtB sine transportmidler.

Det kan være mange årsaker til at betaling ikke ble gjennomført. I slutten av desember 2020 kom det et nytt EU-direktiv for sikker betaling. Hensikten bak direktivet var å øke sikkerheten for nettbetalinger. Dette har ført til at mange kortutstedere har hatt problemer med å oppdatere sikkerheten i bankkortene til kundene sine.

AtB har hatt god dialog med leverandøren av AtB Mobillett, og var tidlig ute med å oppdatere betalingsløsningen som benytter Nets som betalingsformidler. AtB viser til driftsmeldingene for Nets som viser at det ikke er noen problemer knyttet til AtB sin betalingsformidler. AtB kan ikke holdes ansvarlig for problemer som oppstår utenfor AtB sin kontroll, og internt i forbindelse med kundenes kortutstedere.

Klager viser til et skjermbilde der hun får opp en feilmelding om at hun allerede har gyldig billett. Dette er en feilmelding som kun skal vises dersom man nylig har kjøpt en billett, og er ment for å forebygge «dobbeltkjøp». Klager har ikke tatt kontakt med AtB før gebyret ble ilagt hvilket var 18 dager etter bestillingen den 2. januar 2021, og mener at dette ikke kan vektlegges for behandlingen av klagen. Billettkjøpet har aldri blitt verifisert av Mobillettsystemet hvilket betyr at det aldri har vært en gyldig billett under "Mine billetter" i klagers Mobillettapp.

Det fremgår av AtBs transportvedtekter at det er den reisendes ansvar at man til enhver tid skal påse at man har gyldig billett før man reiser.

Klager anfører i sin klage at hun ikke fikk noen varsel om at betalingen ikke hadde gått gjennom. Når man kjøper billett i Mobillett, vil alle gjennomførte kjøp dukke opp under menyen «aktive billetter». Når man kjøper periodebillett, vil man i tillegg få opp hvor mange dager som er igjen.

I dette tilfellet forsøkte Klager å kjøpe en billett 2. januar 2021, og betalingen fikk betalingsstatus «feilet» kort tid etterpå. Vanligvis blir nettbestillinger reservert i 1-5 dager. Dersom betalingen feiler, vil dette beløpet bli frigitt. Den 20. januar 2021 ble det gjennomført billettkontroll, og da hadde klager fortsatt ikke oppdaget at kjøpet ikke hadde gått gjennom. Dette utgjør 18 dager som klager har reist uten gyldig billett.

AtB kan ikke tillate en praksis hvor reisende på grunn av eksterne forhold utenfor AtBs kontroll ikke fremviser gyldig billett. Å vise til at man forsøkte å bestille en billett 18 dager tidligere er ikke tilstrekkelig, når transaksjonen ikke går gjennom.

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

Nemnda bemerkar

Klager ble ilagt gebyr på bussen den 20. januar 2021 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett ved kontroll.

Det er dokumentert fra klagers egen telefon at klagers billettkjøp den 2. januar 2021 feilet, og at hun således ikke hadde gyldig billett ved kontrollen.

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 passasjerens ikke har opptrådt klanderverdig.

At klager ved forsøk på kjøp den 20. januar 2021, etter kontrollen, fikk opp en melding om at hun hadde en aktiv billett, endrer ikke på dette. Klager kunne ikke fremvise billett ved kontrollen, og det var grunnlag for illeggelse av gebyr.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Hege Sand (Ruter)

Olav Grøttland (Vy)