

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr og at validatoren som man bruker for å skanne billettene før man går inn på bussen skal fungere.

Dato

08.03.2023

Saksnummer

2022-01972

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bussen den 20. juni 2022.

Klager anfører at på holdeplassen Ranheim idrettsplass var validatoren ødelagt. Klager anfører at han fortalte vekterne om dette, men de fortalte ham at de ikke visste noe om det, og at han måtte sende inn en klage.

Klager anfører at han av vekterne fikk beskjed om at busskortet ikke fungerte. Klager anfører at han ikke visste at reisekortet hans ikke fungerte. Klager anfører at dersom validatoren hadde fungert, kunne han ha skannet kortet og blitt klar over at kortet ikke var i bruk. Klager anfører at han da ikke hadde gått inn på bussen. Klager anfører at han er fullt klar over at man må ha gyldig billett før man går på bussen.

Klager anfører at han ikke tar buss så ofte, og at han når han først tar buss, synes det blir for dumt å få 900 kroner i gebyr, når han ikke hadde tilgang til å sjekke kortet siden validatoren på bussholdeplassen var ødelagt.

Klager krever frafall av det ilagte gebyret og at validatoren skal fungere.

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.

AtBs regelverk gjelder for alle som befinner seg om bord på selskapets 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.

Klager anfører i sin klage til Transportklagenemnda at det er AtBs ansvar å sørge for at kortlesere fungerer slik at reisende har mulighet til å validere t:kort før påstigning. I AtBs transportvedtekter under punkt 6.5 står det nevnt at det er AtBs ansvar å sikre at billettutstyr er i drift, og at dersom det er vesentlige feil på disse systemene, så skal det ikke utstedes tilleggsavgift for manglende billett som følge av dette.

AtB finner det sannsynlig at billettleseren på holdeplass Ranheim Idrettsplass ikke var operativ i det aktuelle tidsrommet. AtB ønsker likevel å belyse at punkt 6.5 av AtBs transportvedtekter gjelder dersom det er større deler av billettutstyret som er ute av drift, og at det ikke er mulig å validere eller kjøpte billett på en annen måte. I dette tilfellet var det en kortleser på andre siden av veien, ca. 50 meter unna. I tillegg er det mulig å kjøpe billett i appen AtB Mobillett og med SMS. Ranheim idrettsplass er videre en holdeplass som betjenes av metrolinje som har særdeles god frekvens på avgangstidene.

AtB innførte et nytt billettsystem i august 2021, noe som innebar at AtBs kunder måtte få refusjon for utdaterte produkter og om ønskelig fylle på nye, gjeldende produkter. Denne informasjonen ble publisert i flere ulike kanaler – på hjemmesiden, i sosiale medier, reklamer på buss/holdplasser og i aviser.

Ved behandling av klagen har AtB søkt opp klagers t:kort i baksystemet for det gamle billettsystemet, og der finner selskapet at kortet inneholder et gammelt og utdatert produkt, sist oppdatert 18. desember 2020. Kortet inneholder en verdi på 180 kroner, og denne produkttypen vil ikke la seg avlese i det nye billettsystemet. Ved å søke på klagers navn i baksystemet for det nye billettsystemet finner selskapet ingen salgshistorikk knyttet til profilen. AtB finner derfor at klager ikke har fylt på sitt t:kort etter innføring av nytt billettsystem august 2021.

AtBs kunder har mulighet til å kontrollere t:kortets innhold ved å bruke selvbetjeningsløsning i nettbutikk, ved å møte opp på kundesenteret eller ved å kontakte kundeservice per telefon, chat og sosiale medier. Alle nevnte kanaler er åpne for kundehenvendelser 365 dager i året.

AtB har etter innføring av åpen billettering sett at det er behov for å opprettholde en streng praksis når det gjelder billettering. Det er til enhver tid den reisendes ansvar å påse at man har gyldig billett for påstigning. AtB finner det sannsynlig at kunden var bevisst t:kortets manglende innhold. I dette tilfellet var det også mulig å validere t:kort

på andre siden av veien, eller kjøpe billett via app eller SMS. AtB ønsker avslutningsvis å bemerke at dersom man benytter en tjeneste som koster penger, må man betale for denne.

På grunn av ovennevnte informasjon, og da klager ikke kunne fremvise gyldig billett i billettkontroll, finner AtB ikke grunnlag for å ettergi tilleggsgebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på bussen den 20. juni 2022 som følge av at han ikke kunne fremvise gyldig billett.

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 ved kontrollen ikke fremvise gyldig billett. Vilåårene for å illegge gebyr var således til stede.

Klager har imidlertid anført at han grunnet en ødelagt validator på holdeplassen Ranheim idrettsplass ikke fikk kontrollert t:kortet sitt og dermed ikke var klar over at kortet ikke fungerte. Klager har videre anført at han ikke ville ha gått på bussen dersom han hadde visst at kortet ikke kunne brukes. Klager har også anført at han ikke tar buss særlig ofte.

Nemnda bemerker at det er uheldig at den aktuelle validatoren ikke fungerte. Nemnda viser imidlertid til at AtB har oppgitt at det fantes en annen validator 50 meter unna.

Nemnda bemerker at den reisende har ansvar for å kunne fremvise gyldig billett ved reise med kollektiv transport. Nemnda har i sin praksis lagt til grunn at dette også gjelder om man ikke har erfaring med å reise der man måtte befinne seg, på aktuell strekning og lignende. Nemnda viser til at AtB innførte et nytt billettsystem i august 2021 og at informasjon om dette var offentlig tilgjengelig.

Av hensyn til reiseforetakenes behov er det nødvendig å ha en konsekvent praksis. Reisende påberoper en rekke årsaker til at billetter ikke kan fremvises, blant annet psykisk og fysisk sykdom. Nemnda har i mange saker lagt til grunn at slike årsaker ikke gir grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Paal Bjønness
- Hege Sand (Ruter)
- Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)