

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafallelse av kontrollgebyr - ikke aktivert periodekort

Dato

15.06.2020

Saksnummer

2020-01077

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager opplyser at hun kjøpte et reisekort den 3. januar 2020 for å være sikker på at kortet skulle være gyldig til skolestart 8. januar 2020. Den 8. januar forsøkte klager å aktivere kortet sitt gjentatte ganger på automaten på Halsen, men fikk en feilmelding hver gang. Automaten lyste rødt hver gang klager forsøkte å aktivere kortet. Klager valgte å gå om bord første buss som kom for å dra til kundeservice for å spørre om hjelp før skolen. Klager informerer om at hun kontaktet kundeservice via chat når hun var på bussen og fikk beskjed om at hun skulle holdet kortet sitt i 5-10 sekunder for å aktivere det. Klager understreker at hun fikk feilmelding umiddelbart etter at hun berørte sensoren for å aktivere kortet på Halset.

Klager ble kontrollert på bussturen og ilagt gebyr for manglende billett. Hun gikk av med en veker i Midtbyen og de prøvde å aktivere kortet hennes på holdeplassen. Kortet ble umiddelbart aktivert.

Klager viser til at da AtB avslo klagen hennes, viste de til en link til hvordan man skal aktivere kortet. Imidlertid stod det ingenting om at man må holde kortet plassert på kortleseren i 5-10 sekunder. Klager etterspør en forklaring på hvorfor kortet ikke ble aktivert på Halset, men ble straks aktivert på en annen kortleser. Klager ber også om en tilbakemelding fra AtB om hvorvidt det var feil med kortleseren på Halset. Hun påpeker at dersom den eneste muligheten for å aktivere et t:kort er på holdeplassen, er det viktig at AtB sørger for at kortleserne faktisk fungerer etter hensikt.

Klager krever at gebyret frafalles.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

AtB har vist til at klager ble kontrollert i en billettkontroll den 8. januar 2020 og ilagt gebyr for å ikke kunne fremvise billett da hun ikke hadde aktivert periodebilletten på t:kortet. AtB viser til at et påfylt t:kort ikke er å regne som gyldig billett når t:kortet ikke er aktivert for en ny periode. Videre påpeker AtB at dersom periodebilletten ikke er aktivert, vil det anses som å reise uten gyldig billett.

AtB anfører at klager ikke holdt kortet lenge nok ved kortautomaten/validatoren og periodebilletten ble derfor ikke aktivert. Klager valgte å gå om bord på bussen til tross for at hun ikke hadde aktivert periodekortet. Det er den reisendes ansvar å aktivere periodebilletten. Den reisende må påse at periodebilletten faktisk blir aktivert ved at kortleseren lager en lyd, og en beskjed kommer til syne på skjermen.

AtB krever at gebyret opprettholdes.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på bussen den 8. januar 2020 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett ved kontroll da hun ikke hadde aktivert periodebilletten sin.

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.

Atb har anført at klager ikke holdt reisekortet lenge nok inntil automaten. Klager har imidlertid anført at hun fikk feilmelding. Etter nemnda syn må dette være noe annet enn at hun ikke holdt kortet lenge nok. Det er ikke fremlagt noe dokumentasjon fra AtB om at de har foretatt noen kontroll av automaten. Etter dette legger nemnda til grunn at det synes å ha vært en feil på automaten, slik at klager ikke fikk valdert billetten.

Gebyr bør således frafalles.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Hege Sand (Ruter)

Heidi L. Hansen (Flytoget)