

Kuluttajavalituslautakunta
Yleinen osasto, VI jaosto
PL 306
00531 HELSINKI

ASIA 03/35/2233

Valitukseni jättämisen jälkeen Suomen Turistiauto Oy:n (STA) liikennetarkastaja Jukka Mäki lähetti minulle oheisen liitteen mukaisen sähköpostisanoman (Liite 5). Alunperin HKL:lle lähettämäni valitus oli välitetty hänelle, koska STA ajaa kyseistä bussilinjaa 72.

Sekä STA:n että YTV:n vastauksessa, jonka Kuluttajavalituslautakunta minulle välitti, on seuraavat puutteet:

- Niissä viitataan tuorempiin ohjelehtisiin, kuin mikä minulle postitettiin matkakortin mukana. Tilasin matkakortin internetin kautta keväällä 2002. Sen mukana tulleissa ohjeissa ei käsitelty lainkaan sellaista tilannetta, että punainen ja keltainen valo palavat yhtäaikaan.
- He eivät kerro, mitä minun olisi pitänyt tehdä sen jälkeen, kun olin yrittänyt maksaa, maksaminen oli epäonnistunut, kortti oli jo poissa lukualueelta, laitteen merkkivalot olivat sammuneet ja seisoin koneen lähellä pohtimassa tapahtunutta.

Välttääkseni 50 euron tarkastusmaksun riskin en keksinyt muuta kuin yrittää maksamista uudelleen. Kun vein kortin uudelleen lukualueelle ja odotin vähän aikaa, mitään valoa ei syttynyt. Kun sitten painoin 1-nappia, vihreä valo syttyi.

Valitukseni liitteen 4 lopussa oleva YTV:n järjestelmävastaavan lause "Tässäkin tapauksessa on molempien leimausten välillä 4 sek ero" viittaa siihen, että matkan maksamiseen liittyy joitakin sellaisia aikarajoitteita, joita ei ole mainittu tuoreimmassakaan ohjelehtisessä. Mutta oikeuttaako maksajan hidasliikkeisyys perimään häneltä matkan hinnan kaksinkertaisena??? - Jos olisin leimausten välillä kysynyt neuvoa kuljettajalta, kuten ohjeissa neuvotaan, aikaa olisi kulunut vieläkin enemmän.

- Vastauksissa puolustellaan, että laitteen toiminnassa ei ollut mitään vikaa. Valitukseni liitteenä 2 olevassa, HKL:n toimistosta saamassani korttitapahtumien tulosteessa on

merkintä "Ryhmän koko 2". Tietääkseni laitteen pitäisi kuitenkin toimia siten, että kahden henkilön matkaa maksettaessa vihreä valo syttyy kaksi kertaa. Mikäli näin on, kahden maksun veloitus yhtä vihreää kuittausmerkkiä vastaan on kaikissa tapauksissa väärin.

Kommentoin seuraavassa vielä kohta kohdalta sekä STA:n että YTV:n vastaukset ja esitän niiden jälkeen käsitykseni siitä, miten järjestelmää pitäisi muuttaa:

1) Suomen Turistiauto Oy:ltä 12.8.2003 saamani sähköpostisanoma

"Matkustajille jaetussa matkakorttilaitteen ohjelehtisessä kerrotaan seuraavaa"

Tilasin matkakortin internetin kautta keväällä 2002 ja sain sen kotiin postitse. Lähetyksen sisältö oli seuraava:

- Kirjekuori (oheisena liitteenä 6a)
- Saatekirje, päiväys "Tammikuu 2002" (oheisena liitteenä 6b)
- Ohjelehtinen "Yksi kortti - kaikki matkat" (liite 6c)
- Matkakorttihinnasto 2002 (liite 6d)
- Matkakortti ja sille muovikotelo

Em. saatekirjeessä tai ohjelehtisessä ei ole käsitelty lainkaan sellaista tilannetta, että sekä punainen että keltainen valo palavat **yhtäaikaan**. Liikennetarkastaja Mäki lainaa sanomassa jotakin uudempaa ohjetta, jota minulle ei ollut postitettu enkä ollut saanut sellaista myöskään siinä yhteydessä, kun valituksen kohteena olevan matkan arvo ladattiin kortilleni HKL:n toimistossa elokuussa 2002.

"Näytä uudelleen rauhallisesti numeropainikkeiden keskelle, älä heiluta korttia, älä paina näppäimiä"

Juuri noin yritin toimia, mutta mitään ei tapahtunut ennen kuin painoin numeronäppäintä. Vihreä valo syttyi vasta näppäimen painamisen jälkeen.

"... koneessa ei ollut vikaa, vaan konetta käytettiin ohjeiden vastaisesti."

Missä suhteessa toimin ohjeiden vastaisesti? Kortin näyttönopeus on vakiintunut päivittäisillä työmatkoilla, joilla olen käyttänyt korttia ongelmitta jo pitkään. Tosin työmatkoilla käytän kortille ladattua kautta. Sensijaan nappien painelusta eli arvolla maksamisesta minulla oli vain muutaman käyttökerran kokemus. En kuitenkaan käyttänyt laitetta tahallani "ohjeiden vastaisesti", mutta ehkä haparoiden ja epätietoisena siitä, millä tavalla kortin näyttäminen ja napin painaminen pitää synkronoida toisiinsa.

2) Kuluttajavalituslautakunnalta saamani YTV:n vastaus 28.8.2003

Kirjeen mukana tuli Matkakorttiopas, jonka kansilehdellä on merkintä "Toukokuu 2003". Sellaista ohjeleistä en ole aiemmin saanut enkä nähnyt.

"...arvolippujen osto itsepalvelukortinlukijalta on matkustajan vastuulla eikä erehdyksessä maksettuja yksittäisiä arvolippuja näin ollen korvata."

Kysymys ei ole mielestäni siitä, että asiakas osti tai maksoi erehdyksessä saman palvelun kahteen kertaan, vaan siitä, että hänet pakotettiin 50 euron tarkastusmaksun uhalla yrittämään maksamista uudelleen, kun palvelun myyjä ilmoitti punaisella merkkivalolla ensimmäisen maksamisyhteyden epäonnistuneen.

"... matkakortin hankkineille on luovutettu matkakortin käyttöohjeet"
" Matkakorttijärjestelmää parannetaan ja kehitetään jatkuvasti"

Minulle keväällä 2002 kortin mukana postitettu ohje on suppeampi kuin toukokuun 2003 versio eikä siinä ole lainkaan käsitelty tilannetta, jossa punainen ja keltainen valo palavat yhtäaikaan. Miksei parannettuja ohjelehtisiä postiteta myös vanhoille asiakkaille? Osoitteeni ei ole muuttunut edellisen postituksen jälkeen.

"Punainen ja keltainen valo tarkoittavat sitä, että asiakas on näyttänyt korttiaan liian nopeasti lukijalaitteella ja laite ei ole ehtinyt kirjoittamaan arvoveloitusta matkakorttijärjestelmään. Kun kortti tuodaan uudestaan lukialueella pystyy kortinlukija suorittamaan kortinluvun loppuun ja ilmoittaa vihreällä valolla arvolipun maksamisen rekisteröityneen järjestelmään."

Maksujärjestelmissä, joita suomalaiset kuluttajat ovat tottuneet käyttämään, on kaksi keskeistä suunnitteluperiaatetta, jotka tuntuvat olevan vieraita tämän järjestelmän suunnittelijoille:

1) Tapahtuman eheys: Jos maksutapahtuma jostakin syystä keskeytyy, sen kaikki jo suoritettavat osavaiheet pitää peruuttaa. Ellei maksutapahtuman loppumerkkiä eli kuittausta vihreällä valomerkillä voida antaa, ei maksuakaan saisi ottaa.

2) Mahdollisuus aloittaa epäonnistunut toimenpide kokonaan alusta: On tavallista, että teknisen laitteen tottumaton käyttäjä epäonnistuu jossakin toimenpiteessä, jota hän yrittää laitteella tehdä. Matkustajan näkökulmasta katsoen on perusteltua olettaa punaisen merkkivalon tarkoittavan, että se maksutapahtuma on loppuunkäsitelty (hylätty), ja että sen jälkeen voi yrittää

uudestaan tai harkita jotakin vaihtoehtoista maksutapaa tai matkustustapaa.

Esim: Jos internet-istuntoon tulee häiriö kesken laskun maksamisen, olisi kohtuutonta ja epärealistista vaatia kuluttajalta, että hän osaisi jatkaa verkkopankki-istuntoaan jossakin tietyssä lyhyessä ajassa jollakin tietyllä teknisellä tavalla, joka on neuvottu sopimuksen liitteenä aikanaan annetussa ohjelehtisessä. Katkenneen istunnon voi aina aloittaa alusta luottaen siihen, että kesken jäänyttä maksumääräystä ei makseta. Vastaavasti pankkiautomaatit antavat sellaisessa tilanteessa kuitenkin, jossa lukee "Toiminto keskeytynyt".

"Ohjeen mukaan kortti tuodaan rauhallisesti kortinlukijan lukualueelle. Kun kuluttaja toimii matkakortin ohjeiden mukaisesti eikä paina uudestaan painikkeita ei myöskään ylimääräistä lippua veloiteta kortilta."

Juuri noin yritin toimia, mutta näppäintä oli lopulta pakko painaa, koska ilman sitä laitteen kaikki merkkivalot pysyivät pimeinä.

"Tilanne on ollut täsmälleen samanlainen pahvikorttien aikana. Silloin ei myöskään ollut mahdollista saada hyvitystä, jos vahingossa leimasi 10 matkan sarjalipusta ylimääräisen matkan."

Pahvilippujen aikana näin monta kertaa tilanteita, joissa 10 matkan sarjalipun leimaus ei ottanut onnistuakseen. Matkustaja yritti sitä useamman kerran, toisinaan kuljettaja suoristi korttia ja yritti hänkin työntää korttia leimauslaitteeseen. Ei ollut vähäisintäkään epätietoisuutta siitä, milloin leimaus lopulta onnistui. Ellei se onnistunut ollenkaan, kuljettaja käytti lopulta leimauspihtejä tai joskus jopa kirjoitti leiman korttiin kynällä.

Pahvilippujen aikana ei siis kukaan maksanut kahta kertaa sen vuoksi, ettei tiennyt, onko kortti jo leimattu vaiko ei.

"Matkaehdoissa, jotka ovat matkakortin sopimusehdot, on myös neuvottu miten tulee toimia ongelmatilanteissa. Ensimmäisenä on syytä kääntyä aina kuljettajan puoleen, jotka ovat velvollisia neuvomaan matkustajia myös matkakortin käytössä."

Ennen busseissa oli kyltti "Keskustelu kuljettajan kanssa kielletty". Minusta olisi ollut liikenneturvallisuutta vaarantavaa ruveta keskustelemaan ongelmastani bussin 72 kuljettajan kanssa Pukimäessä, missä pienet lapset, koirat, vanhukset ym. jalankulkijat kulkevat Eskolantiellä hyvin lähellä keskustan suuntaan ajavien bussien ajorataa. Jos taas olisin ottanut asian puheeksi kuljettajan kanssa jollakin pysäkillä, se olisi

hidastanut muiden matkustajien matkaa. Minusta oli paljon järkevämpää mennä välittömästi ja lipun vielä voimassa ollessa HKL:n toimistoon selvittämään asiaa. Mitä kuljettaja olisi ylipäätään voinut asialle tehdä? Minulla ei ollut vielä matkan aikana tietoa siitä, että kortilta oli todellakin veloitettu kaksi maksua.

Lisävaatimus

Järjestelmältä pitäisi vaatia seuraava ominaisuus:
Mikäli maksutapahtuma epäonnistuu tai keskeytyy eli vihreä valo ei syty kuitiksi saadusta maksusta, maksutapahtuman voi aloittaa kokonaan alusta (ellei matkustaja osaa tai voi jatkaa keskeytynyttä tapahtumaa ohjeissa neuvotulla tavalla).

Lisäperusteluja

Maksamistilanne on kulkuvälineessä usein sellainen, että erilaiset häiriötekijät alentavat ihmisen normaalia suorituskkyä tai teknisen laitteen käsittely on iän, vamman tai sairauden vuoksi vaikeaa. Suorituskkyä alentavia tilannetekijöitä ovat esimerkiksi seuraavat: Muut matkustajat tunkevat päälle tai ovat tiellä, muiden matkustajien katse häiritsee keskittymistä, kulkuväline liikkuu jolloin korttia voi olla vaikea olla "heiluttamatta", matkustajalla on kantamuksia tai ei ole näyttölaitteen tekstin lukemiseen sopivia laseja päässä.

Kunnioittavasti

Timo Ahjos

LITTEET: Liitteet nro 5, 6a, 6b, 6c, 6d