

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafallelse av kontrollgebyr

Dato

10.06.2020

Saksnummer

2020-00854

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager viser til at hun dro til AtBs kontor for å få hjelp med betalingen av månedskort for å være sikker på at det ble gjort riktig i forhold til AtBs nye rutiner. Klager betalte for månedskortet og fikk beskjed av den ansatte om at alt var klart til bruk. Klager ble derfor svært fortvilet da hun ble ilagt gebyr i kontroll den 4. desember 2019. Klager viser til at hun hadde betalt for månedskortet en måned tidligere, noe kontrolløren også kunne se. Klager anfører at det ikke har vært tilstrekkelig informasjon i omleggingsfasen om at reisekortet må aktiveres og at det foreligger en systemsvikt.

Klager krever at gebyret frafalles.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

AtB viser til at klager ble kontrollert i billettkontroll den 4. desember 2019 og ilagt gebyr for å ikke ha aktivert periodebilletten for ny periode.

AtB viser til at det er den reisendes ansvar å kunne fremvise gyldig billett ved kontroll. Videre påpeker AtB at et påfylt t:kort ikke er å regne som gyldig billett når t:kortet ikke er aktivert for ny periode. Det er opp til kunden selv å aktivere kortet når man ønsker. Hensikten med dette er at kunden kan fylle på t:kortet når det passer, men trenger ikke å ta kortet i bruk før kunden faktisk har behov for det.

AtB synes det er beklagelig at kundesenteret ikke opplyste klager om at det var nødvendig å aktivere t:kortet før bruk. AtB understreker at de har en fast rutine på at det alltid skal informeres om dette, men at det unntaksvis kan skje en glipp fra deres servicekonsulenter.

AtB påpeker videre at de i lang tid, både før og etter overgangen til åpen billettering, har gått ut med informasjon om billettering i ulike medium.

AtB krever at gebyret opprettholdes.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på bussen den 4. desember 2019 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett ved kontroll.

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. 3 d fremgår det at billetten må være aktivert og at unnlatelse av dette etter pkt. 6.2 gir grunnlag for ileggelse av tilleggsavgift. Bestemmelsen er objektiv.

Klager hadde ikke aktivert sitt reisekort. Vilåårene for å ilegge gebyr var dermed til stede.

Nemnda bemerker at den reisende selv har ansvaret for å sette seg inn i billett- og betalingssystemer. 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.

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)

Hege Sand (Ruter)

Olav Grøttland (Vy)