

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Manglende gyldig billett

Dato

09.03.2020

Saksnummer

2019-04830

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med bussen den 12. september 2019 da han ble ilagt gebyr. Klager anfører at han kjøpte en 180-dagers periodebillett den 20. august 2019. Klager forklarer at AtB før studiestart hadde reklamert med at det nå bare var å kjøpe billett og gå rett på bussen med informasjon om at man ikke lenger trengte å fremvise billetten eller skanne den. Klager anfører at det ikke ble opplyst at dette gjaldt kun etter man hadde aktivert billetten første gang.

Klager forklarer at det aldri har vært noe problem tidligere siden han validerte kortet sitt hver gang uansett. Klager forklarer at det er mye penger for en student å betale en billett til 2355 kr og deretter få et gebyr til 950 kr. Klager synes det er provoserende at kontrollørene ikke brydde seg om at han faktisk hadde kjøpt billett og at de hadde null forståelse for forvirringen AtBs egen markedsføring hadde skapt. Med det nye systemet er det ikke lenger en naturlig flyt i det å aktivere billetten. Klager forstår ikke hvorfor AtB ikke kunne trukket han for de dagene han hadde kjørt uten billett.

Klager krever frafall av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 12. september 2019 fordi han ikke hadde gyldig billett. I forbindelse med innføring av ny rutestruktur i Trondheim den 3. august 2019, gikk AtB over til åpen billettering. Ved åpen billettering trenger man ikke å registrere billetten dersom man har gyldig billett før man går om bord. Et påfylt reisekort er ikke å regne som gyldig billett når reisekortet ikke er aktivert for en ny periode. På denne måten kan kunden selv bestemme når en ønsker å aktivere kortet, hvilket gir større valgfrihet og muligheter.

AtB har forståelse for at det kan oppleves urimelig å bli ilagt gebyr når klager hadde til hensikt å ha gyldig billett, men ikke hadde fått med seg at billetten måtte aktiveres for at den skulle ansees som gyldig. AtB ønsker likevel å påpeke at det i lang tid, både før og etter overgangen til åpen billettering, ble sendt ut informasjon fra AtB om billettering i ulike medium. Informasjonen om at periodebilletten må aktiveres før bruk har blitt lagt ut på AtB sin nettside, facebookside, twitter, i aviser og med brukerrettet informasjonsbrosjyrer. I tillegg til dette sto det dessuten bemanning fra NOKAS, i perioden 3. august 2019 til 25. august 2019, rundt på metrobusstasjonene for å informere om det nye rutesystemer, samt opplyse om at de reisende måtte aktivere periodebilletten for at den skulle ansees som gyldig. AtB ønsker å legge til at det ikke ble gjennomført billettkontroll i denne perioden som et tiltak for å gi de reisende tid til å tilpasse seg det nye systemet.

Med utgangspunkt i AtB sitt regelverk, der reisekortet ikke regnes som gyldig billett uten aktivering, kan ikke AtB tillate at det åpnes opp for en praksis der kunder kan hevde at de ikke kjente til regelverket for å unngå gebyr.

AtB er heleid av Trøndelag Fylkeskommune, og er dermed underlagt forvaltningsrettslige prinsipper som forutsigbarhet og likebehandling. Det skal være forutsigbart for alle AtB sine kunder at dersom de ikke følger AtB sine reisevilkår, så vil de bli ilagt gebyr ved kontroll, uavhengig av skjønnsmessige forhold ved saken.

AtB har opplyst bredt om prosessen rundt åpen billettering, men ønsker å presisere at det også er kundens ansvar å sette seg inn i AtBs vilkår for å reise før man går om bord.

På bakgrunn av det ovennevnte opprettholder AtB sin tidligere avgjørelse i saken.

Nemnda bemerker

Klager ble den 12. september 2019 ilagt gebyr på bussen da periodebilletten han viste ikke var aktivert.

Det følger av AtBs transportvilkår pkt. 3 a at det er den reisendes ansvar å betale for reisen i henhold til de vilkår og priser AtB har fastsatt. Videre fremgår av pkt. 3 b at reisende må ha gyldig billett, og av pkt. 6 at dersom en reisende ved kontroll ikke kan vise gyldig billett ilegges en tilleggsavgift.

Nemnda legger til grunn at klager kjøpte en 180-dagers billett den 20. august 2019. Klager har opplyst at han på grunn av AtBs markedsføring trodde at det ikke lenger var nødvendig å aktivere billetten.

AtB la om sitt billettsystem ved å gå over til såkalt "åpen billettering" fra 3. august 2019. Ved åpen billettering trenger man ikke å vise/registrere billetten dersom man har gyldig billett før man går om bord.

Endringene innebar ikke endringer når det gjelder det generelle kravet om at billetter må aktiveres for at billetten skal være gyldig.

Nemnda viser til AtBs redegjørelse for omfattende informasjon i media både før og etter endringene. Det fremgår blant annet at informasjon om at periodebilletten må aktiveres før bruk, ble lagt ut på AtB sin nettside, facebookside, twitter, i aviser og med brukerrettet informasjonsbrosjyrer.

Nemnda kan ikke se at AtB er å bebreide for manglende informasjon om endringen. I tillegg er opplyst at det i perioden 3. august til 25. august 2019 ikke ble gjennomført billettkontroll som et tiltak for å gi de reisende tid til å tilpasse seg det nye systemet.

Nemnda kan på denne bakgrunn ikke se at det er grunnlag for å anbefale at tilleggsavgiften frafalles.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Susann Tandberg (Ruter)

Olav Grøttland (Vy)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)