

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr som følge av feil billettkategori.

Dato

16.02.2018

Saksnummer

2017-03330

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagers sønn ble ilagt gebyr på bussen 1. november 2017 da sønnen reiste med en barnebillett til tross for at han var over 16 år.

Klager viser til at sønnen har hatt reisekortet i mange år, men kun bruker det sporadisk da sønnen stort sett benytter sykkel som transportmiddel. Det er klager som pleier å fylle på reisekortet et par ganger i året.

klager mener det er urimelig av AtB å forvente at foreldrene, når barnet fyller 16, må oppsøke AtBs kundeservice for å endre billetten i kortet fra barn til voksen. Det er mange løsninger som ville fungert som en påminnelse, eksempelvis en e-post den dagen brukeren fyller 16 år, varsling på automaten i bussen, eller at det er gyldighetsdato på kortet.

Klager krever derfor at gebyret frafalles.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager sønn ble den 1.november 2017 ilagt tilleggsgebyr da han ved billettkontroll ikke kunne legitimere rett til bruk av barnebillett,

Det avgjørende ved bruk av rabatterte reisebevis, er at man oppfyller retten til rabatt innen den konkrete reisekategori. Kravet til legitimasjon ved bruk av rabatterte billetter fremgår klart av AtBs regelverk som ligger tilgjengelig på våre nettsider. Det er passasjerens ansvar å sette seg inn i regelverket som gjelder for reiser med AtB. Rett til barnerabattert billett har man fra fylte 4 år til og med 15 år.

Klagers sønn fylte 16 år den 27. februar 2017. Han hadde fra og med dagen ikke lenger rett til å reise med barnerabattert billett. AtB har forståelse for at det kan oppleves som urettferdig å bli ilagt tilleggsgebyr når man ikke har hatt til hensikt å bryte AtBs vilkår for reise. Det er likevel alltid passasjerenes ansvar å påse at han reiser med gyldig billett. I tillegg til at det fremgår tydelig av transportvedtektene, står det eksplisitt i takstreglene om barnepris at «ved fylte 16 år er du ikke lenger i kategorien barn, og er selv ansvarlig for å endre billett».

Etter innføring av nettbutikk er det ikke lenger nødvendig å fremvise legitimasjon ved kjøp av rabattert reisebevis. Det gjelder uavhengig av om man kjøper reisebevis i nettbutikk, i Mobilletappen, på SMS eller ved vårt kundesenter. Reisebevisene er upersonlige, og det innebærer at de kan brukes av flere så fremt brukerne oppfyller vilkårene for reisekategorien registrert på reisebeviset. Av den grunn kan for eksempel flere søsken under 16 år bytte på å bruke det samme t:kortet som er registrert med billettkategorien barn. Det gjelder både om man har kjøpt periodebillett eller autoreise på t:kortet. Siden t:kort ikke nødvendig brukes av én konkret person, operer AtB ikke med et system hvor kunder får beskjed når det er tid for å endre reisekategori på t:kortet.

AtB opprettholder med dette tidligere avgjørelse, og viser til begrunnelse i tidligere svar til klager.

Nemnda bemerker

Klagers sønn ble ilagt gebyr ved kontroll på bussen 1. november 2017. Han hadde reisekort for barnebillett, men var ikke berettiget til å bruke denne billetttypen på grunn av alder. Sønnen fylte 16 år den 26. februar 2017, dvs. åtte måneder tidligere.

Nemnda bemerker at det etter AtBs regelverk, jf. § 2 og § 7 kreves at det under reisen kan vises dokumentasjon for rett til rabattert billett og at gebyr kan ilegges dersom dokumentasjon ikke fremlegges. Reglene er objektive og gebyr kan ilegges selv om den reisende ikke er å bebreide.

Nemnda viser til at klagers sønn hadde feil billettkategori og at vilkårene for å illegge gebyr dermed var til stede.

Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å sørge for å ha billett i riktig kategori.

Nemnda har forståelse for at gebyr i dette tilfellet kan oppleves strengt. Det er imidlertid av hensyn til reiseforetakene nødvendig med en konsekvent praksis da det er ulike årsaker til at reisende har feil billettkategori.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Olav Grøttland (NSB)
- Kristin Aarre (Ruter)