

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Ilagt gebyr for manglende eller ufullstendig billett

### Dato

27.03.2017

### Saksnummer

2017-00095

### Tjenesteytere

AtB AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans bror som begge bor i Trondheim, ønsket å dele på et månedskort og oppsøkte AtB for å forhøre seg om hvilket kort de burde anskaffe. De ble anbefalt av ekspeditøren å kjøpe et ungdomskort til ca. kr. 600,-. Under billettkontroll på buss linje 9 den 10. januar 2017 ble klager imidlertid ilagt gebyr fordi han var 20 år og dermed reiste på ugyldig billett. Klager hadde informert ekspeditøren om sin alder, og mener at AtB har gitt feil informasjon om hvilket reisekort guttene skulle valgt. Klager legger også til at under kontrollen tok kontrolløren klagers førerkort uten klagers samtykke for å notere personalia.

Klager mener at gebyret må frafalles.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Dersom kunden reiser med fylkeskortet er det ifølge AtBs regelverk avgjørende at den reisende ved kontroll «... kan legitimere seg» sammen med gyldig billett, jf. AtBs transportvedtekter § 7. Ved bruk av fylkeskortet må den reisende ved kontroll fremvise legitimasjon som viser at han/hun er mellom 16 og 19 år gammel, eller at de er under 16 år og samtidig kan dokumentere at de går på videregående skole.

Kortet er ikke personlig og kan brukes av andre som også oppfyller vilkårene for billettkategorien. Kravet til legitimasjon ved bruk av rabatterte billetter fremgår klart av AtBs regelverk som ligger tilgjengelig på våre nettsider. AtB har et fokus på at den informasjonen som blir gitt av våre kundebehandlere er riktig og tydelig.

Klager var i kontakt med AtBs kundesenter via e-post den 1. juli 2016. Det fremgår av korrespondansen med AtBs kundebehandler at klager hadde mottatt korrekt informasjon fra AtBs kundesenter ved en tidligere anledning. AtB stiller seg således

uforstående til klagers anførsler vedrørende hans uvitenhet. AtB opprettholder med dette sin tidligere avgjørelse.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda legger til grunn at klager ble ilagt gebyr på kr. 750 fordi han reiste med et ungdomskort gjeldende for ungdom mellom 16 og 19 år, mens han selv var fylt 20 år.

Det følger av AtBs transportvedtekter §7 første avsnitt at reisende som ved kontroll ikke kan vise gyldig reisebevis, skal betale et tilleggsgebyr på kr 750. Dette gjelder også reisende som benytter rabatterte billetter, og som ikke kan legitimere seg/ vise gyldig studiebevis.

Reisebeviset gjaldt kun for ungdom fra 16 til 19 år. Vilåårene for illeggelse av gebyr var til stede.

Klager viser til at hans bror som var 18 år ved besøk på AtBs kundesenter fikk anbefalt å kjøpe ungdomskort som de begge kunne benytte. Klager hevder at alderen ble opplyst og at AtB har gitt feil informasjon.

Nemnda finner det noe uklart hvilken informasjon og hvilke opplysninger som ble gitt ved klagers brors besøk hos AtB.

Nemnda legger avgjørende vekt på at klager tidligere hadde vært i kontakt med AtB med spørsmål om billettpriser. I e-post av 1. juli 2016 fra AtB ble det gitt informasjon om ungdomskortet med aldersgrenser 16 til 19 år.

Nemnda finner på denne bakgrunn ikke tilstrekkelig bevis for klagers uvitenhet om aldersgrensene.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

### **Vedtak**

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

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Anne Austbø (leder)

Elise Korsvik (Forbrukerrådet)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Kristin Aarre (Ruter)

