

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Manglende gyldig billett / krav om frafall av gebyr

Dato

13.05.2020

Saksnummer

2020-00375

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 25. november 2019. Klager forklarer at hun vanligvis pleier å kjøpe billett til seg selv og sønnen på AtB sin nettside, men siden hun ikke fikk logget seg inn valgte hun å dra til AtB sitt kundesenter for å kjøpe billett. Klager anfører at hun forhørte seg med den ansatte hos AtB om hvilken billett hun burde kjøpe til sin sønn da han straks fylte 16 år og ble anbefalt å kjøpe en billett for 2 uker. Videre anfører klager at hun aksepterte dette tilbudet og kjøpte billetten. Klagers sønn fikk gebyr dag 8 etter at hun kjøpte billetten på grunn av manglende registrering på kortleser. Klager anfører at hun ikke ble informert om at billetten måtte aktiveres etter 7 dager, da hun forstod det slik at hun hadde kjøpt en 14 dagers billett. Klager mener AtB har informert for dårlig i denne saken.

Etter at klager har mottatt AtB sitt tilsvare i saken legger klager til at hun i utgangspunktet hadde tenkt å kjøpe månedsbillett, slik hun pleier, men siden hun ble anbefalt en 2 ukers billett valgte hun å kjøpe denne. Hun mener at det er AtB som vet hvordan det fungerer og hun trodde derfor det var mulig å legge inn en 2 ukers billett. Klager var ikke klar over at det ble lagt inn 2 stk. billett a 7 dager.

klager krever frafall av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 25. november 2019 for å ikke ha aktivert periodebilletten for en ny periode. 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.

Klager opplyste, da klagen ble sendt inn, om at det fortsatt var 7 dager tilgjengelig på periodebilletten. Dette innebærer at dagene som klager hadde betalt for ikke var gått tapt.

Når det gjelder klagers tilbakemelding om at det ikke ble opplyst på kundesenteret at det er nødvendig å aktivere reisekortet før bruk, er dette beklagelig. Det er en fast rutine ved AtBs kundesenter om at det alltid skal informeres om dette, men unntaksvis kan det skje en glipp.

AtB ønsker 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.

Uavhengig av hvorvidt klager fikk opplyst hos AtBs kundesenter at hun måtte aktivere reisekortet før det ble tatt i bruk, er det kundens ansvar å sette seg inn i AtBs vilkår for å reise før man går ombord.

På bakgrunn av ovennevnte opprettholder AtB tidligere avgjørelse i saken.

Nemnda bemerker

Klagers sønn ble ilagt gebyr 25. november 2019 fordi han ikke kunne fremvise gyldig billett, da reisekortet ikke var aktivert.

Det følger av transportvilkårene pkt. 3 d at billetten må være aktivert og at unnlatelse av dette etter pkt. 6.2. gir grunnlag for gebyr. Dette er formidlet gjennom en rekke kanaler siden ordning med åpen billettering ble innført. Bestemmelsen er objektiv.

Selv om klager fremstår å ha ikke vært helt ukjent med systemet, kan det synes som at hun får mangelfull informasjon ved kjøp av billetten, noe som AtB forsåvidt heller ikke bestrider, og at hun således ikke var klar over at billetten måtte aktiveres på nytt.

Av denne grunn finner nemnda at klager bør gis medhold og at gebyret bortfaller.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5 (5).

Vedtak

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

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)
- Ingvild Brennodden
- Hege Sand (Ruter)