

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Feil billettkategori

### Dato

13.11.2018

### Saksnummer

2018-02936

### Tjenesteytere

Fram

### Klager har i det vesentlige anført

Klager ble 11. september 2018 ilagt gebyr fordi han hadde kjøpt FRAM UNG billett istedenfor studentbillett.

Klager viser til at han ikke har funnet noen studentbillett når han har kjøpt billett via mobilappen til FRAM. Klager mener selskapet burde ha en veiledning for hvordan man kjøper billett på appen. Det er ikke alle som er like teknisk begavet.

Klager ber om at FRAM sletter gebyret.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Fram har i sitt tilsvaer til nemnda vist til at aldersgrensen for FRAM ung er godt dokumentert i all markedsføring, og i alle kanaler hvor produktet beskrives og/eller selges forøvrig.

Kunder som kjøper periodebillett i mobilappen FRAM må aktivt velge priskategori før kjøp bekreftes. "Student" er derfor godt synlig. Det vises her til vedlagt oversikt over bestillingsbilde ved kjøp av periodebillett.

Fram kan ikke se noen grunn til å endre standpunkt i denne saken.

### Nemnda bemerker

Klager ble 11. september 2018 ilagt gebyr fordi han hadde kjøpt FRAM Ung billett i stedet for studentbillett.

FRAM Ung billett gjelder for ungdom til og med 22 år.

Ifølge gebyrslippen er klager født i mars 1994 og var nær 24 1/2 år da han ble ilagt gebyr. Han var følgelig ikke berettiget til å bruke Ung billetten.

Vilkårene for å ilagge gebyr var dermed til stede, jf. Takstretningslinjer for bussrutene i Møre og Romsdal pkt. 3.3.

Nemnda bemerker at den reisende selv har ansvaret for å sette seg inn i billettsystemer og priser ved kjøp av mobilbilletter.

Nemnda kan ikke se at FRAM er å bebreide for manglende informasjon når det gjelder FRAM Ung billetten. Det fremgår tydelig på nettsiden til selskapet at billetten gjelder for unge til og med 22 år. Klagers alder tilsier også spesiell oppmerksomhet i forhold til å kjøpe en ungdomsbillett.

Når det gjelder studentbillett, fremgår dette som et valg ved kjøp av voksenbillett.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke grunnlag for å anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Anne Austbø (leder)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)

Kristin Aarre (Ruter)