

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Klage på Flytogets overbelastning av billettpris for honnørreisende.

Dato

12.01.2016

Saksnummer

19/15 J

Tjenesteyter

Flytoget

Klage på Flytogets overbelastning av billettpris for honnørreisende.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager, som er pensjonist og har registrert seg som dette i sin kundeprofil på Flytogets nettsider, oppdaget at han siden april 2014 var belastet full pris for 7 av de 10 reisene han hadde foretatt siden da. Etter å ha klaget til Flytoget, fikk han 4 enkeltbilletter gratis.

Reisende som ønsker å reise billettløst, må registrere sitt/sine bankkort/kredittkort i kundeprofilen. Registreringsplikten kunden pålegges for sine kort, dekker også registreringsplikt for at også nytt bankkort, registreres. Når en pensjonist mottar et nytt bankkort, noe som skjer ca. hvert 2–4 år for vanlige bankkorts del, foretar vedkommende seg neppe mye. Kortene er like og knytter seg til samme korteier og den samme bankkonto. Dersom man ikke registrerer det nye kortet på «min side» på Flytogets nettsider, så blir ikke reiser med dette kortet rabattgivende.

Det er ingen varsler og det vises ikke noe beløp eller kvittering i kortleserne på stasjonene. Det er ingen informasjon fra Flytogets side når det gjelder dette, verken pr. sms, e-post, kundebrev, skjerm bilde over kortleserne på stasjonene, plakater osv. det er fra Flytogets side ingen forståelse for at pensjonister heller bør hjelpes aktivt enn å bli lurt, spesielt i en dataverden som de ikke alle ser sin plass i.

Klager mener Flytoget har tilstrekkelig med informasjon rundt registrerte kunder og de kort som benyttes ved billettløse reiser til at den feilprising som skjer i disse tilfellene kan unngås.

Klager hevder at Flytogets praksis rundt kunde profiler og registrering av nye bankkort er svært urimelig og at Flytoget må pålegges å endre denne praksisen.

Flytoget har i det vesentlige anført:

Billettløse reiser er en meget populær reisemetode for reisende med Flytoget og utgjør i dag ca. 56 % av alle reiser. Ved billettløse reiser drar kunden kortet i en kortleser, og blir belastet per konto/faktura. De som trenger kvittering for reisen, kan registrere seg på minside.flytoget.no og motta dette automatisk pr. e-post.

De som ønsker å reise billettløst, har mulighet til å registrere seg for dette på minside.flytoget.no. Profilen de lager her er personlig og inneholder den informasjonen de selv legger til, f.eks. personopplysninger, billettype og kortnummer (numre). Det bes ikke om utløpsdato på kortet, kun kortnummer. Grunnen til det er at Flytoget er sertifisert under PCI DSS, som er standarden for kortsikkerhet fra kortselskapene.

Kunden har i profilen mulighet til å definere seg selv som honnør reisende. De kortnumre som legges inn i profilen, blir da ved billettløs reise belastet honnørpris. Dersom kunden får ny versjon av et kort (pga. utløpt, mistet, ødelagt kort) vil kortnummeret endres. Dersom profilen ikke er oppdatert med det nye kortnummeret vil ikke systemet kjenne igjen kunden som honnørreisende og belaste full pris. Flytoget har ingen mulighet til å vite at en kunde har fått nytt kort og det er derfor kundens ansvar å logge seg på og oppdatere profilen sin.

Klager registrerte et nytt kort i sin profil den 23. mai 2015 og har fått honnørpris etter dette. Klager har fått tilsendt 4 billetter som kompensasjon for bryderiet han har hatt i saken.

Nemnda bemerker:

Billettløs reise med avtale om rabattert pris (student og honnør), krever registrering av profil og kort på Flytogets nettside, jf. Flytogets transportvilkår § 3 b. Kunden kan velge å legge inn som fast prosedyre at reisekvittering blir sendt automatisk til oppgitt e-postadresse, jf. § 3 e.

Det er vanlig at opplysninger i en kundeprofil er basert på den informasjonen som en bruker selv har lagt inn. Endringer av slike opplysninger må en bruker selv legge inn. Det stilles strenge krav til behandling av personopplysninger. Det fremgår av Flytogets vilkår for bruk av «Min side» punkt 1 at alle personlige opplysninger blir forsvarlig lagret og fortrolig behandlet i henhold til:

Flytoget har opplyst at de er sertifisert under PCI DSS - en pålagt standard for å behandle kunders bank- og kredittkortopplysninger. Nemnda har ikke kjennskap til denne standarden, men legger til grunn at krav til sikkerhet rundt person- og kortopplysninger ikke muliggjør en automatisk oppdatering av en kundeprofil når kunden har fått nytt/nye kort knyttet opp til sin bankkonto. Dette er av hensyn til kundens sikkerhet.

Det må etter nemndas mening være kunden som legger inn kortnummer som ønskes knyttet opp til det å reise billettløst og kunden som til en hver tid må ha ansvaret for at de kortene som ønskes benyttet til billettkjøp, er lagt inn i kundens profil slik betingelsene for billettløse reiser til honnørpris tilsier.

Klager påpeker at det ikke gis nok informasjon fra Flytoget side om at endringer i kortopplysninger må foretas av kundene selv. Nemnda viser til at det på Flytogets nettsider under «Reiseinformasjon/Billetter og priser» er opplyst følgende:

«STUDENT ELLER HONNØR?

Opprett en profil på Min side og velg billetttype «Student» eller «Honnør». Alle reiser på kort som er registrert i profilen vil da automatisk belastes med rabattert pris. Når du mottar nytt kort, vil kortnummeret vanligvis endre seg. Det betyr at du må huske å legge til ditt nye kort på Min side for å få rabatten ved dine neste reiser. Husk at du må ha med gyldig legitimasjon på hver reise.»

Nemnda anser informasjonen tilstrekkelig og finner ikke at det er grunnlag for å kritisere Flytogets praksis rundt kundeprofiler og registrering av bank- og kredittkort i dette tilfellet.

Vedtak:

Transportklagenemnda - jernbane finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder. Stine Sørensen, Forbrukerrådet. Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa. Elling Olav Longva, Jernbaneverket. Otto S. Roheim, NSB.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.