

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr - studentbillett

Dato

17.08.2022

Saksnummer

2022-00610

Tjenesteytere

Kolumbus AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 15. mars 2022. Klager forklarer at han ble ilagt gebyr fordi en ikke kan ha studentbillett selv om man er student, men over 31 år. Klager anfører at det ikke er informert om disse vilkårene i appen da linken til vilkårene for studentrabatt ikke var gyldig. Linken gikk til en såkalt 404-side. Klager anfører at det derfor ikke var mulig for han å vite dette da informasjonen/vilkårene for kjøp ikke var tilgjengelig i app/kjøpsted.

Kolumbus AS bekrefter dette, men hevder at denne informasjonen er tilgjengelig andre steder som i informasjonsskranken ved terminal eller kundeservice via telefon. Klager presiserer at det ikke var der han kjøpte billetten. Klager mener derfor at gebyret var feilaktig ilagt siden kjøpsvilkår for studentrabatt ikke var tilgjengelig i app/kjøpsted.

Klager viser til innsendt dokumentasjon i saken.

Etter at klager har mottatt Kolumbus AS sitt tilsvare i saken legger han til at spørsmålet i denne saken handler ikke om vilkår er fulgt eller ikke. Spørsmålet er om Kolumbus har klart å fremlegge vilkår for kjøp enten ved å vedlegge vilkår, eller lenke til vilkår på kjøpssted, som i dette tilfelle er Kolumbus sin egen app på en tilfredsstillende måte. Fra klagers ståsted, og som Kolumbus vedkjenner seg, var ikke vilkår tilstrekkelig informert om i app i dette tilfelle, og derfor er gebyr ikke gyldig innkrevd.

Videre legger klager til at man kan forvente at et selskap som Kolumbus klarer vedlegge eller linke til vilkår på en måte slik at de er tilgjengelig i kjøpssituasjonen. At de henviser til at det ligger på deres hjemmeside er ikke godt nok, da både link og nettsideadresse til vilkår var feil i app. Sagt på en annen måte: "Du må se her for vilkår" - mens de peker i feil retning. Man kan heller ikke forvente at kunde ringer kundeservice for å høre om vilkår når kjøp foretas digitalt og ofte utenfor åpningstider til

kundeservice. Kolumbus erkjenner at det har vært feil i deres app, men vedkjenner seg ikke ansvaret for hva denne feilen har medført eller deres ansvar for å henvise til vilkår på rett måte. Klager presiserer at det derfor er blitt utskrevet et ugyldig gebyr.

Klager krever frafall av gebyret og at Kolumbus setter i gang prosess med å tilbakebetale alle gebyr som de har innkrevd på samme grunnlag.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 15. mars 2022 fordi han under billettkontrollen fremviste en studentbillett, som han etter vilkårene er for gammel til.

I Kolumbus sin billettapp har det tidligere ligget en henvisning til hvor man kan finne vilkårene for studentrabatt og viser til dokumentasjon innsendt av klager. Dessverre viste det seg at det har vært en feil som har gjort at man får feilmelding om man forsøker å gå inn på adressen som det ble vist til der, en såkalt 404-feilmelding. Det er selvsagt beklagelig at henvisningen ikke var korrekt, og dette er nå rettet opp, men det kan ikke frita vedkommende kunde fra å måtte forholde seg til vilkårene for kjøp av studentbillett. Klager har gjennom appen fått en klar henvisning til at det foreligger egne vilkår for kjøp av den typen billett og han har unnlatt å sjekke disse nærmere.

På nettsidene til Kolumbus er det tydelig opplistet hvilke krav som stilles og ved å søke i søkefeltet ville rett side kommet opp slik at klager kunne sett at han ikke tilfredsstilte kravene i forhold til alder.

Det fremgår følgende i Kolumbus sine vilkår på nettsidene at:

«Studentrabatten gis til:

- Elever på videregående skole (opp til 25 år).
- Studenter og elever til og med 31 år som studerer heltid ved universiteter, høyskoler, fagskoler og akademia som kvalifiserer til støtte fra Lånekassen.
- Voksne fra og med 25 år (med ubegrenset øvre aldersgrense) som tar videregående opplæring i henhold til opplæringslovens kapittel 4A3.
- Norske utenlandsstudenter.
- Fremmedspråklige studenter under 32 som tar kurset "Norsk med samfunnskunnskap".
- Læringer og lærekandidater på fulltid gis også studentrabatt ut ifra definisjonen i opplæringslovens kapittel 4. For elever under 23 år anbefaler vi Ungdomsbillett (kr 299).

Billetter med studentrabatt er upersonlige, og du kan derfor dele dem med andre. Alle som reiser med studentrabatt, må kunne vise gyldig studentlegitimasjon/skolebevis for læringer ved billettkontroll.

Bevis på betalt semesteravgift for vårsemesteret er gyldig ut august. For høstsemesteret er det gyldig ut januar.

Studenter ved korrespondanseskoler, kortvarige kveldskurs, etatskoler, introduksjonskurs etter introduksjonslovens kapittel 2, hospitanter og voksne i full ervervsmessig stilling får ikke studentrabatt..»

Det er den reisendes ansvar å sørge for at man tilfredsstiller kravene til rabattert billett om man velger å kjøpe det.

At klager har kjøpt en billett og ikke satt seg inn i reglene som gjelder for studentrabatt og dermed ikke fyller kravene for denne rabatten er således i strid med kjøpsvilkårene og vi kan ikke se at det her foreligger omstendigheter som gjør at vi bør fravike våre vilkår i dette tilfellet.

Kolumbus AS hevder avslaget er i tråd med våre vilkår og retningslinjer, og således at avslaget skal stå ved lag.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr 15. mars 2022 fordi han under billettkontrollen fremviste en studentbillett, som han etter vilkårene er for gammel til.

Det fremgår av Kolumbus sine vilkår for kjøp med Kolumbus Billett-appen at den reisende plikter å ha gyldig billett før ombordstigning. Videre fremgår det av vilkårene at studentrabatten gis til studenter og elever til og med 31 år som studerer heltid ved universiteter, høyskoler, fagskoler og akademia som kvalifiserer til støtte fra Lånekassen.

Det følger videre av Kolumbus sine retningslinjer for billettkontroll at kontrolløren har en plikt til å ilegge gebyr hvis den reisende ikke har gyldig billett eller reisebevis. Bestemmelsen er objektiv. Gebyr kan således ilegges selv om passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig.

Klager har fremlagt sitt studentbevis hvor det fremgår at klager er født i 1976, slik at klager ikke var berettiget til studentbillett etter vilkårene. Nemnda bemerker at klager ikke var berettiget til studentrabatt og vilkår for å ilegge gebyr dermed var til stede.

Klager har blant annet anført at det ikke er informert om disse vilkårene i appen da linken til vilkårene for studentrabatt ikke var gyldig. Videre har klager anført at det derfor ikke var mulig for han å vite dette da informasjonen/vilkårene for kjøp ikke var tilgjengelig i app/kjøpsted. Klager mener derfor at gebyret var feilaktig ilagt siden kjøpsvilkår for studentrabatt ikke var tilgjengelig i app/kjøpsted. Klager har forklart at Kolumbus erkjenner at det har vært feil i deres app, men vedkjenner seg ikke ansvaret for hva denne feilen har medført eller deres ansvar for å henvise til vilkår på rett måte. Klager presiserer at det derfor er blitt utskrevet et ugyldig gebyr.

Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å kjøpe billetter i riktig billettkategori. Videre bemerker nemnda at reisende plikter å sette seg inn i reglene for bruk av rabatterte billetter.

Kolumbus har erkjent at det var en feil med linken i appen. Videre har Kolumbus forklart at ved å søke i søkefeltet ville rett side kommet opp slik at klager kunne sett at han ikke tilfredsstilte kravene i forhold til alder. Nemnda bemerker at det at linken i appen var feil fritar ikke klager for ansvar om å sette seg inn i reglene for rabatterte billetter, når informasjon om vilkårene for rabatterte billetter var tilgjengelig på Kolumbus sin nettside. Nemnda vil videre bemerke at klager har hatt god tid på å sette seg inn i reisevilkårene da gebyret ble ilagt 23 dager etter billettkjøp.

Nemnda kan ikke se at gebyret er feilaktig ilagt.

Nemnda har forståelse for at reaksjonen kan oppleves streng. Nemnda bemerker imidlertid at av hensyn til reiseforetakene er det nødvendig med en konsekvent praksis da det er ulike årsaker til at reisende ikke kan vise gyldig billett herunder riktig billettkategori.

Vedtak

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

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

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)

Olav Grøttland (Vy)