

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr som følge av feilaktig billettkategori

Dato

26.01.2018

Saksnummer

2017-02354

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble 13. september 2017 ilagt gebyr som følge av feil billettkategori. Billetten var registrert for ungdom, mens klager opprinnelig er student.

Klager viser til at hun kjøpte billetten på AtB sitt kundesenter hvor hun uttrykkelig ba om å få en billett for studenter, og at dette derfor er en feil som ligger på AtB. Hun har ingen ting å vinne på å få en ungdomsbillett, siden dette koster det samme som en studentbillett. Hun viser videre til at når en kjøper et produkt og vet hva det produktet koster, skal det være unødvendig å sjekke kvitteringen i etterkant. Spesielt når man uttrykkelig ber om studentbillett, og betaler et beløp som samsvarer med det man ber om.

Klager har forståelse for at det er mulig å gjøre feil, men forventer at AtB retter opp i dette. Det er ikke kunden som skal tape på at AtB har gjort en feil.

Klager krever derfor at AtB frafaller det ilagte gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble den 13. september 2017 ilagt gebyr fordi hun ikke kunne legitimere sin rett til bruk av ungdomsrabattert billett ved kontroll. AtB viser her til vedlagt kontrollrapport og gebyr.

Klager anfører i sin klage til AtB at tilleggsgebyret skal frafalles, da klager ikke er å bebreide for at hun reiste med feil billettkategori. Klager forklarer at hun kjøpte reisebeviset i AtBs kundeservice og spesifiserte overfor kundebehandler at hun ønsket å kjøpe studentrabattert billett. Klager anfører at det ikke bør være nødvendig å

undersøke hvorvidt man har kjøpt riktig reisebevis, da prisen for ungdomsrabattert og studentrabattert billett er den samme og hun hadde bedt om et konkret produkt.

Det avgjørende ved bruk av rabattert reisebevis, er at man oppfyller retten til rabatt innen den konkrete reisekategorien. Det er slik at flere kan dele samme reisekort, så fremt de faller inn under reglene for den billettkategorien som ligger på t:kortet og kan legitimere sin bruk av reisekortet. Dersom kunden reiser med ungdomsrabattert billett er det ifølge AtBs regelverk avgjørende at den reisende kan fremvise legitimasjon som viser at vedkommende er mellom 16 og 20 år, idet ungdomsrabatten kun kan benyttes av reisende fra «16 år til og med 19 år». Selv om klager kan vise til at hun oppfyller retten til en rabattkategori med samme pris, vil ikke det frita klager fra gebyret. Selv om ungdomsrabattert og studentrabattert reisebevis har samme pris, vil det ha ingen relevans da det er reglene for reisekategorien som er det avgjørende for hvorvidt bruken regnes som legitim.

Kravet til legitimasjon ved bruk av rabatterte billetter fremgår klart av AtBs regelverk som ligger tilgjengelig på våre nettsider. Det er dessverre mange av våre reisende som misbruker vår tillit og vi har derfor sett oss nødt til å tolke regelverket strengt. Dette medfører at AtB ikke skiller mellom det å reise med rabattert billett uten bevis for retten til rabatt, og det å reise helt uten billett.

Vedrørende kjøp av reisebevis i kundesenter er det slik at idet man kjøper billett i kundesenteret, vil kunden motta en kvittering hvor det blant annet fremgår hvilken billettkategori som er lagt inn på kortet. Det er videre kundens ansvar å påse at man har mottatt riktig billett. Dersom klager hadde sjekket kvitteringen ved kjøpet ville en eventuell feil blitt oppdaget og rettet opp før kortet ble tatt i bruk.

Etter innføringen med nettbutikk, er det i dag ingen plikt til å fremvise legitimasjon eller rabattbevis når man kjøper billett. Kundebehandlerne trenger heller ikke å sjekke dette ved salg av rabatterte billetter. Det er kundens ansvar å påse at han/hun er berettiget til den billetten man selv kjøper.

AtB opprettholder med dette vår tidligere avgjørelse og viser til vår begrunnelse i tidligere svar til klager.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr ved kontroll på busslinje 66 den 113. september 2017. Hun hadde ungdomsbillett, men var ikke berettiget til å bruke denne billettypen på grunn av alder.

Nemnda bemerker at det etter AtBs regelverk, jf. §§ 2 og 7 kreves at det under reisen kan vises dokumentasjon for rett til rabattert billett og at gebyr kan ilegges dersom dokumentasjon ikke fremlegges.

Nemnda bemerker at klager hadde feil billettkategori og at vilkårene for å illegge gebyr dermed var til stede.

Klager viser til at hun kjøpte billetten på AtBs kundesenter og at hun trodde at hun hadde fått studentkort som har samme pris.

Nemnda er enig med AtB at det er den reisendes ansvar å påse at man får riktig billett og at situasjonen kunne vært avklart dersom klager hadde lest kvitteringen.

Nemndas flertall, nemndas leder og bransjerepresentantene Aarre og Grøttland, kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at tilleggsavgiften frafalles. Flertallet har forståelse for at reaksjonen kan virke streng, men av hensyn til reiseforetakene er det behov for en konsekvent praksis. Reisekortene til AtB er upersonlige. Billetten/kortet kan således benyttes av mange så lenge de oppfyller vilkårene til billetten – her aldersgrense på en ungdomsbillett. At billetten som lå på reisekortet har samme pris som studentbillett endrer ikke på vilkårene til den enkelte billettkategori.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene Grannes og Sørlie, viser til at klager til tross for å ha valgt feil billettkategori, faktisk har betalt det samme for en billett som varer like lenge og har samme geografiske utstrekning som den periodebilletten klager skulle ha valgt. Mindretallet kan heller ikke se at det i praksis kan være noen annen vinningshensikt i å velge feil kategori. Mindretallet viser her til at både student- og ungdomsbillett er upersonlige og dermed fritt kan lånes ut forutsatt at låntaker også oppfyller vilkårene for rabatten. Mindretallet vektlegger for øvrig det faktum at klager selv har kjøpt billett. Mindretallets vurdering vil kunne stille seg annerledes dersom man reiser på feil billettkategori med lånt billett. Mindretallet finner i denne saken at det er urimelig å opprettholde gebyret og anbefaler at gebyret frafalles.

Nemnda finner i samsvar med flertallets begrunnelse ikke å kunne anbefale at gebyret frafalles.

Vedtak

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

Vedtaket er avsagt med dissens

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Kristoffer Sørlie (Forbrukerrådet)

Olav Grøttland (NSB)

Kristin Aarre (Ruter)

