

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Manglende informasjon/service før reisen

### Dato

19.09.2017

### Saksnummer

2017-01265

### Tjenesteytere

AtB AS

### Klager har i det vesentlige anført

7. juni tok klagers datter bussen fra Heimdal til Trondheim. Under kontrollen ble hun ilagt gebyr for å ha reist på barnebillett og ikke ungdomsbillett slik alderen tilsier. Da klager kjøpte reisekortet til datteren ble kortet aktivert med autoreise for barn. Etter fylte 16 år fylte klager kortet med periodebillett for ungdom, men fordi kortet var satt opp med autoreise for barn, ble det trukket barnebillett ved validering når periodebilletten for ungdom hadde utløpt.

Klager presiserer at klagen ikke gjelder selve gebyret, men at AtB må gi kundene tilstrekkelig informasjon slik at man har mulighet til å kjøpe riktige billettprodukter på en enkel måte. Det gjelder for alle brukere fra unge til gamle. Disse brukerne har høyst forskjellige forutsetninger og erfaringer med bruk av nettbutikk.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det fremgår av AtBs Rabatt- og takstreglement at det er kunden som er ansvarlig for å endre autoreisekategori på sitt t:kort dersom man ikke lenger oppfyller kravene til den allerede registrerte kategorien.

Ved fylte 16 år må man endre på sitt t:kort fra barn til ungdom (ved bruk av periodebillett), eventuelt barn til voksen (ved bruk av autoreise). Ved endring fra barn til voksen ved bruk av autoreise, må dette gjøres manuelt på AtB kundesenter.»

Et t:kort er et plastkort (et skall) hvor kundene kan legge inn ønsket billetttype. AtB har tre ulike billetttyper som det er mulig å legge inn på kortet:

- Periodebillett: For det første kan man legge til en t:kort periodebillett. Periodebilletten kan

legges til i nettbutikken eller AtB kundesenter og gjelder for et ubegrenset antall reiser innenfor den sone og periode kunden velger. Det er viktig å påse at man kjøper riktig

billettkategori og at man kontakter kundesenteret for å endre kategori dersom man ikke lenger oppfyller den allerede kjøpte kategorien før periode går ut.

- Autoreise: For det andre kan man legge til det vi kaller for t:kort autoreise. T:kort autoreise gir deg 20 % rabatt på billetten og verdien som man i ettertid legger inn på kortet trekkes automatisk ved validering i henhold til den kategorien man har registrert autoreise på. Når man legger til autoreise er det derfor viktig at det legges til riktig kategori og at kunden selv tar kontakt for å endre kategorien når han/hun ikke lenger oppfyller kategorien som tidligere er registrert på kortet.

- Verdi: For det tredje kan man legge inn et produkt som kalles t:kort verdi. Dette kortet gir ikke rabatt og billetten trekkes ikke automatisk på bussen. Kunden må selv gi kortet til sjåføren og si hva som skal trekkes. Det som trekkes tilsvarer samme pris som om man betaler kontant. Dersom det derimot ligger inn en autoreise i t:kortet, vil verdien automatisk registreres som reise penger til kortets autoreise. Da er det den kategorien som autoreisen er registrert på som trekkes.

På klagers datters t:kort var det lagt inn en autoreise kategori barn. Klager hadde i tillegg kjøpt periodebillett med kategori ungdom som er lagt til t:kortet etter at hun fylte 16 år. Da periodebilletten til klagers datter utløp ble det påfylt verdi (reisepenger) og ikke forlenget periodebillett (velges periodevis i nettbutikken, ikke med påfylling av beløp). Det vil si at når klagers datter validerte sitt kort ved ombordstigning, ble det trukket reise penger fra autoreisen (barn), da det var dette som var lagt inn. Vedrørende klagers anførsler angående påfylling av produkter i AtBs nettbutikk vil AtB bemerke følgende:

Ved t:kort-påfylling av produkter i vår nettbutikk er det selvfølgelig ingen krav om å fremvise legitimasjon. Dette fordi t:kortet er en «billettbærer» og kan dermed benyttes med flere passasjerkategorier. Det er produktet man kjøper som avgjør hvilken passasjerkategori som benyttes, og ikke selve t:kortet. Hadde motsatt vært tilfellet hadde våre kunder vært nødt til å kjøpe et nytt t:kort ved endring av passasjerkategori. Det er på denne måten et t:kort kan inneholde både barn og ungdomskategori. Dette er uproblematisk dersom man påser at man alltid har gyldig periodebillett. Dersom periodebilletter har gått ut, vil det derimot trekkes reise penger fra autoreisen. Dersom man ikke er berettiget til rabatten autoreisen har, må man få endret kategori for autoreisen. Det er kunden selv som er ansvarlig for å påse at man selv er berettiget til rabatterte billetter. For å få endret kategori ved bruk av autoreise må dette gjøres manuelt på kundesenteret. Å benytte kortet som både periodebillett og autoreise kan være hensiktsmessig både for bruk etter at periodebilletten er gått ut, eller hvis man reiser utenfor den sonen man har periodebillett for.

Vedrørende klagers anførsler om brudd på bokføringsforskriften vil AtB bemerke følgende: I bokføringsforskriftens § 5-2-3a annet ledd heter det at «Kvittering skal, med de unntak som følger av tredje og fjerde ledd, inneholde de opplysninger som følger av bokføringsforskriften delkapittel 5-1.»

Det heter videre i forskriftens § 5-1-1 nr. 3 heter det at «Dokumentasjon av salg av varer og tjenester skal minst inneholde: 3. ytelsens art og omfang,»

Hvor spesifisert ytelsens art må være finner vi svaret på i bokføringslovens forarbeider. Her fremgår det at en helt generell betegnelse kan benyttes når produktet i utgangspunktet er definert og avgrenset. Angivelse av ytelsens art med eksempelvis ”revisjon” eller ”revisjonshonorar” vil således være tilstrekkelig, jf. NOU 2002: 20 punkt 9.4.1.1. Idet man handler et produkt i AtBs nettbank vil produktet klart fremgå på kvitteringen. Med «produkt» menes her enten «verdi», «periode» eller strekning. Dersom en kunde har fylt på et t:kort med en produktet «verdi» (ytelsens art), vil dette fremgå på kvitteringen sammen med summen av verdien (ytelsens omfang). Salgsdokumentets innhold oppfyller dermed kravene stipulert i bokføringsforskriftens § 5-2-3a, jf. § 5-1-1. Det vises for øvrig til kjøpers plikter i bokføringsforskriftens § 5-5-1 sjette ledd hvor det fremgår at en kjøper som mottar en kvittering hvor ytelsene ikke er spesifisert godt nok, plikter å kreve nytt salgsdokument. Kjøper kan med andre ord aldri kun slå seg ukritisk til ro med den dokumentasjonen som selger velger å utstede. Hvilken autoreise som allerede ligger inne på det respektive t:kortet vil ikke inngå i transaksjonen, og det er dermed ikke et krav om at dette må fremgå på kvitteringen. Kunden må selv påse at han eller hun har rett til å reise med gjeldende autoreisekategori. Som nevnt ovenfor fremgår det klart av AtBs rabatt- og takstreglement at «NB! Ved fylte 16 år må man endre på sitt t:kort fra barn til ungdom (ved bruk av periode), eventuelt barn til voksen (ved bruk av autoreise). Ved endring fra barn til voksen ved bruk av autoreise, må dette gjøres manuelt på AtB kundesenter»

AtB vil til sist trekke frem punkt 1.2 i avtalevilkårene knyttet til kjøp og bruk av t:kort der det fremgår at det er kunden selv som er ansvarlig for å holde seg oppdatert om hvilke billetteringssystemer som er tilknyttet avtalen, og hvilke takstregler som til enhver tid gjelder for bruk av t:kortet. Det fremgår klart av regelverket at det er kunden selv som er ansvarlig for å påse at man har gyldig reisebevis med seg til enhver tid.

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

### **Nemnda bemerker**

Klagers datter ble den 7. juni 2017 ilagt gebyr på bussen da hennes reisekort gjaldt for barn og hun ikke lenger var berettiget til denne billettkategori.

Nemnda legger til grunn at datteren hadde et såkalt t:kort autoreise hvor det var lagt inn autoreise for barn. Da hun fylte 16 år ble det kjøpt en periodebillett for ungdom. Klager viser til at de tok kontakt med AtBs servicekontor og fikk opplyst at kunne fylle reisepenger på kortet og billetter ville bli belastet. Det ble imidlertid ikke gitt noen opplysning om at kategorien måtte endres fra barn til ungdom.

Klagen gjelder ikke krav om refusjon av gebyret, men at AtB må gi tilstrekkelig informasjon til kundene gjennom nettbutikken.

Nemnda bemerker at det på AtBs nettside om hvordan man kjøper billett er lenket til mer om t:kort og de forskjellige typer t:kort. Under t:kort autoreise er det gitt informasjon om at det ved endring av passasjerkategori må autoreisen også endres, jf. følgende:

"Reis enkelt med autoreise

Med t:kort autoreise trekkes din faste billett for passasjerkategori og strekning automatisk med rabatt.

Autoreise legger du inn på ditt t:kort i nettbutikken eller AtB kundesenter, og den skal kun legges inn en gang. Ved endring av passasjerkategori eller strekning må autoreisen også endres. Etter fem år utløper autoreisen og må legges inn på nytt.

Autoreisen belaster t:kortets verdi (reisepenger)".

AtB viser til at det også er gitt følgende informasjon:

"Ved fylte 16 år må man endre på sitt t:kort fra barn til ungdom (ved bruk av periodebillett), eventuelt barn til voksen (ved bruk av autoreise). Ved endring fra barn til voksen ved bruk av autoreise, må dette gjøres manuelt på AtB kundesenter.»

Nemnda antar at avsnittet ovenfor er noe endret i dag, men at det også nå vises til at man ved endring av kategori må ta kontakt med AtBs kundeservice.

Nemnda finner ikke grunn til å fremme kritikk for mangelfull informasjon.

## **Vedtak**

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

## **Nemndas representanter**

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Olav Grøttland (NSB)

Kristin Aarre (Ruter)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)