

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafallelse av kontrollgebyr - ikke aktivert periodekort

Dato

15.06.2020

Saksnummer

2020-01081

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en 180-dagers periodebillett den 3. januar 2020. Samme dag aktiverte hun billetten ved Trondheim S kl. 15:12. Klager fikk ved aktivering grønt lys og beskjenen «Bestilling fra web OK». Ettersom AtB høsten 2019 begynte å operere med at man kun behøver å aktivere kortet en gang, ble klager overrasket over at hun ble ilagt gebyr en måneds tid senere.

AtB avslo klagers klage og begrunnet det med at man måtte aktivere kortet i to omganger. Klager opplyser at klager da måtte ha holdt kortet til maskinen på nytt for å få enda et grønt lys. AtB viste til en link til hvordan man skal aktivere kortet sitt, men klager kan ikke se at det står noe sted der at om at aktivering av kortet er en to-steps prosess.

Videre stiller klager spørsmålstegn ved AtBs forklaring om at de har liten mulighet for å benytte skjønn på grunn av krav om likebehandling, da klager har opplevd at kontrollørene benytter seg av lapper av typen «Nå var du heldig og slapp boten, husk billett til neste gang». Klager anfører at hun har fulgt de instruksene som er offentliggjort vedrørende aktivering av kortet og at det derfor føles feil at hun blir ilagt gebyr.

Klager krever at gebyret frafalles.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

AtB har i sitt tilsvar vist til at klager ble kontrollert den 11. februar 2020 og ilagt gebyr for å ikke kunne fremvise billett som følge av at periodebilletten hennes ikke var aktivert. AtB viser til at et påfylt t:kort ikke er å regne som gyldig billett når t:kortet ikke er aktivert for en ny periode. Videre påpeker AtB at dersom periodebilletten ikke er aktivert, vil det anses som å reise uten gyldig billett.

AtB viser til at klager kjøpte billett 37 dager før hun ble stoppet i kontroll, noe som innebærer at klager har reist uten gyldig billett i hele denne perioden. I tillegg hadde perioden som klager hadde betalt for ikke startet å løpe ettersom t:kortet ikke var aktivert.

AtB understreker at det er de reisendes ansvar å aktivere periodebilletten. Klager anfører at hun hadde aktivert billetten, men det er kundens ansvar å påse at billetten faktisk blir aktivert ved at kortleseren lager en lyd og en beskjed kommer til syne på skjermen. Det vises til informasjon som er tilgjengelig på AtBs nettsider om hvordan man aktiverer t:kortet.

AtB krever at gebyret opprettholdes.

Nemnda bemerk

Klager ble ilagt gebyr på bussen den 11. februar 2020 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett ved kontroll da hun ikke hadde aktivert periodebilletten sin.

Det følger av AtBs transportvedtekter pkt. 3 a og b at det er den reisendes ansvar å ha gyldig betalingsmiddel og å ha gyldig billett ved påstigning.

Av transportvedtektenes pkt. 6.2 følger det at det skal ilegges tilleggsavgift dersom den reisende ikke kan vise gyldig billett.

Klager hadde ikke aktivert reisekortet sitt og hadde dermed ikke gyldig billett. Vilårene for å illegge gebyr var således til stede. Nemnda bemerk at det er den reisendes ansvar å sørge for at billetten blir aktivert.

Nemnda har forståelse for at reaksjonen med gebyr kan oppleves som streng, men av hensyn til reiseforetakenes virksomhet er det nødvendig med en konsekvent praksis.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at klager gis medhold.

Nemnda vil imidlertid bemerk at den har vært noe i tvil, da det ikke fremgår klart av informasjon til kundene om at aktivering må skje på angitte måte. Dette burde ha vært kommunisert tydeligere.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Ingvild Brennodden