

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av kontrollgebyr

Dato

20.09.2018

Saksnummer

2018-01841

Tjenesteytere

Flytoget AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans kone reiste med Flytoget fra Gardermoen 20. mai 2018. Klager hadde kjøpt to billetter av typen OSL-pass, som er en rabattordning for ansatte ved Gardermoen flyplass.

Da klager hadde gått gjennom passasjen gjennom Flytogets sluser ble han stoppet av en vokter, og ilagt gebyr for misbruk av rabattordningen.

Klager viser til at han har OSL-pass fordi han er ansatt på Gardermoen. Han har to OSL-pass fordi han har søkt om begge på vanlig måte og fått de godkjent. Klager kan ikke se at det står noen steder at det ikke er adgang til å ha to rabattkort.

Videre viser klager til at hans kone reiste med han til og fra Gardermoen, og OSL-passet ble brukt til å kjøpe billett til henne. Under "Terms and conditions" i Flytogets app står det "[y]ou can also buy tickets for other people in your party, provided you travel together on the train." Noe klager gjorde i dette tilfellet. Klager kan ikke se at det står noen steder at dette ikke gjelder for OSL-pass.

Klager krever derfor at Flytoget frafaller ilagt gebyr på 900 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flytoget viser til mottatt klage på ilagt gebyr grunnet misbruk av OSL-passet.

OSL-pass er et eget tilbud for ansatte på OSL, hvor de får en meget gunstig rabatt på sine arbeidsreiser. OSL-passet baserer seg på at den ansatte på OSL er registrert hos Avinors id-kontor. Den ansatte laster så ned Flytogets app og registrerer seg med de

samme opplysningene, og vil da bli gjenkjent som en OSL-ansatt ved spørring til Avinors database (gjøres automatisk ved registrering).

Flytoget understreker at gebyret er ilagt som følge av feilaktig bruk av OSL-pass, hvor klager som er eieren av passet, lånte dette til sin kone og lot henne passere som OSL-ansatt i stedet for å betale fullpris for hennes billett, som ville vært det riktige i dette tilfellet. Prisforskjellen er 190 kroner for fullpris reisende og 61 kroner som flyplassansatt. Gebyret er ikke ilagt med bakgrunn i diskusjonen rundt flere opprettede OSL-pass på ulike profiler.

Det refereres til Flytogets transportvilkår § 3 bokstav d, og til informasjon gitt til alle ansatte på Oslo lufthavn som ble sendt ut i forbindelse med lanseringen av tilbudet. Dette er informasjon som ligger tilgjengelig på intranettet til OSL til enhver tid.

Det følger av transportvilkår § 3 bokstav d (endret til §6 punkt 5 i den nye utgaven) at

"Kunden skal fremvise avlest betalingsmiddel eller forhåndskjøpt billett, og eventuelt moderasjonsbevis på oppfordring fra Flytogets personale og kontrollpersonale. Kunder som ikke kan fremvise gyldig billett, avlest betalingskort, digital billett eller gyldig moderasjonsbevis ved reise på rabattert pris, vil bli avkrevd et gebyr fastsatt av Samferdselsdepartementet. Kunder som reiser uten gyldig billett, lager falske eller forfalskede billetter, eller utviser annen straffbar adferd, kan bli anmeldt til politiet. Ved glemt bevis kan gebyr avverges ved å sende kopi av gyldig bevis til Flytogets kundeservice innen tre døgn etter fullført reise."

Klager bekrefter i saksbehandlingen at hans kone, som ikke har gyldig moderasjonsbevis, har brukt OSL-passet for ansatte ved OSL. Det er grunnen til at gebyret opprettholdes.

Klagers utdrag fra "Terms and conditions" i Flytogets app er helt korrekt.

Bruerveiledningen for appen sier at en kan kjøpe billetter til flere i appen hvis flere reiser sammen. Det kan dog ikke tolkes som at vilkåret i mobilapplikasjonen åpner opp for at klager kan benytte sin personlige rabatt ved billettkjøp til andre passasjerer i reisefølget. I siste avsnitt under brukerveiledningen står det presisert at "[d]ersom du reiser uten gyldig korrekt billett og ev. moderasjonsbevis, vil du bli avkrevd et gebyr iht. Flytogets transportvilkår".

Flytoget kan på overnevnte grunnlag ikke imøtekomme klagers krav, og opprettholder gebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble den 20. mai 2018 ilagt gebyr fordi han lot sin ektefelle reise på hans OSL-pass som er en rabattert billett for ansatte ved Gardermoen flyplass.

Det fremgår av Flytogets transportvilkår § 3 bokstav d (endret til §6 punkt 5 i den nye utgaven) at den reisende kan ilegges gebyr dersom gyldig billett ikke kan fremvises.

Nemnda bemerker at det i Flytogets informasjon om OSL-passet fremgår klart at passet gjelder ansatte. Det står blant annet at "Rettigheten til OSL-pass verifiseres på bakgrunn av om du har et ansettelsesforhold på Oslo Lufthavn".

I veiledningen om hvordan man får OSL-passet er blant annet stilt spørsmål om andre benytte OSL-passet, og svaret som gis er:
"Nei, passet er en personlig rettighet som følge av din tilknytning til arbeid på Oslo Lufthavn og kan ikke deles med andre".

Nemnda legger til grunn at OSL-passet er personlig og ikke kan benyttes av andre, heller ikke av familiemedlemmer.

Klagers referanser til generelle vilkår for kjøp av billetter, kan ikke ses å ha betydning.

Klagers ektefelle hadde etter dette ikke gyldig billett og nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Vedtak

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

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Olav Grøttland (NSB)
- Kristin Aarre (Ruter)