

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr som følge av manglende gyldig billett.

Dato

26.01.2018

Saksnummer

2017-02786

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte den 23. oktober 2017 et nytt månedskort. Han mente å kjøpe månedskort for student, men i ettertid viste det seg at han kjøpte ved en feiltakelse billett for ungdom.

Da han ble stoppet i kontroll 25. oktober viste han frem billetten, og gyldig studentbevis. Han ble da gjort oppmerksom på at det var kjøpt en ungdomsbillett, og ikke studentbillett slik som han trodde. Klager viser til at begge billettene koster like mye og står rett under hverandre i appen. Det er derfor lett å gjøre en feil ved bestilling.

Klager har vanskelig for å se hvorfor AtB ikke frafaller gebyret da billettene koster det samme, og at han faktisk har legitimert rett til studentrabattert billett.

Klager krever derfor at AtB frafaller det ilagte gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble den 25.oktober 2017 kontrollert i en billettkontroll og ilagt gebyr fordi han ikke kunne legitimere sin rett til bruk av ungdomsrabattert billett.

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 reisebevis, så fremt de faller inn under reglene for den billettkategorien som reiseproduktet gjelder og kan legitimere sin bruk av reisebeviset.

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 han oppfyller retten til en annen rabattkategori med samme pris, fritar ikke dette klager fra gebyret.

Kravet til legitimasjon ved bruk av rabatterte billetter fremgår klart av AtBs regelverk som ligger tilgjengelig på våre nettsider og i Mobillett-appen. Det er dessverre mange av våre reisende som misbruker vår tillitt, og AtB har derfor valgt å tolke regelverket strengt. Det innebærer at AtB ikke skiller mellom det å reise med rabattert billett uten bevis for retten til rabatt, og det å reise helt uten billett.

Etter innføring av nettbutikk og mobilapplikasjon er det i dag ingen plikt til å fremlegge rabattbevis når man kjøper billett. Det er kundens ansvar å påse at han er berettiget til den billetten han selv kjøper. Kunden blir ikke fraskrevet det ansvaret selv om billetten ble kjøpt ved en feil. Kjøper kunden feil billettkategori, kan kundene ta kontakt med vårt kundesenter og få rettet opp dette. Som det fremgår av klagers vedlagte bildebevis, står det tydelig på billetten han reiste med at det var en ungdomsrabattert billett og det burde ha vært lett for klager å oppdage feilen.

AtB opprettholder med dette vår tidligere avgjørelse i saken.

Nemnda bemerker

Klager ble ved kontroll på bussen den 25. oktober 2017 ilagt tilleggsavgift fordi han reiste med feil billettkategori, ungdomskort som han ikke var berettiget til å benytte.

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 han skulle kjøpe studentbillett, men at han trykket feil da han kjøpte billetten via AtBs app. De to billetttypene står oppført ved siden av hverandre.

Nemnda er enig med AtB at det er den reisendes ansvar å påse at man kjøper riktig billett.

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 Sørлие, 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 klager gis medhold.

Vedtaket er avsagt med dissens.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Kristoffer Sørлие (Forbrukerrådet)

Kristin Aarre (Ruter)

Olav Grøttland (NSB)

Else Anette Grannes