

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om frafallelse av kontrollgebyr

### Dato

09.03.2020

### Saksnummer

2020-00054

### Tjenesteytere

AtB AS

### Klager har i det vesentlige anført

Den 18. oktober 2019 ble klager ilagt et kontrollgebyr for manglende billett da det ble foretatt en kontroll på bussen ved Moholt Studentby.

Klager viser til at han hadde kjøpt et seksmåneders reisekort den 15. oktober 2019, men at han ikke var klar over at dette måtte aktiveres for å være gyldig. Klager har tidligere kjøpt billetter gjennom appen AtB Mobillett, og viser til at det ikke var nødvendig å aktivere disse billettene for at de skulle være gyldige. Klager var av den oppfatning at tilsvarende også gjaldt for reisekortet han hadde kjøpt.

Klager krever at AtB frafaller gebyret

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt et kontrollgebyr den 18. oktober 2019 som følge av at han ikke kunne fremvise en gyldig billett ved kontroll. Klager hadde et reisekort, men reisekortet var ikke aktivert ved kontrolltidspunktet.

Hva gjelder klagers innsigelse om manglende informasjon om at han måtte aktivere reisekortet, viser AtB til at det ble innført et nytt kollektivsystem i Trondheim den 3. august 2019. Det nye systemet innebærer at kundene ikke trenger å registrere billettene sine hvis de har gyldige billetter før de går om bord. Et helt nytt reisekort er ikke ansett å være gyldig, så lenge reisekortet ikke er aktivert for en ny periode. Det er opp til kunden å aktivere kortet når de ønsker. På denne måten, kan kunden fylle på reisekortet og bruke det når de faktisk har behov for det. Dette gir kunden større valgfrihet og muligheter, ved å ikke måtte velge mellom å fylle på kortet samme dag som de trenger å bruke det, eller å måtte godta at perioden begynner å løpe før de trenger å bruke kortet.

AtB har både før og etter overgangen til åpne billetter informert om det nye billettsystemet gjennom ulike plattformer. Overgangen til åpne billetter er en stor overgang og det er viktig at kundene får informasjonen de trenger og at informasjonen er lett tilgjengelig. Blant annet har AtB informert om at reisekortet må aktiveres for å være gyldig gjennom sin nettside, facebook-side, Twitter, i aviser samt gjennom informasjonsbrosjyrer. I perioden 3. august 2019 til 25. august 2019 har det også vært utplassert ansatte fra Nokas, organisert av AtB, rundt busstasjoner for å informere om det nye kollektivsystemet, herunder om at kundene må aktivere reisekortet for at det skal være gyldig. I denne perioden ble det heller ikke avholdt billettkontroller som et tiltak for å gi kundene tid til å tilpasse seg det nye systemet.

AtB viser til punkt 3 i de gjeldende reisevilkårene hvor det fremgår at:

Passasjeren skal:

- a) Betale for reisen i henhold til de vilkår og priser AtB har fastsatt. Det er den reisendes ansvar å ha gyldig betalingsmiddel ved kjøp av billett.
- b) Ha gyldig billett og oppfylle vilkårene for billettkategorien ved påstigning på et transportmiddel eller i en kontrollsonen.
- c) Bruke billetten i tråd med kunngjorte regler og vilkår, som blant annet finnes på atb.bo og i appen AtB Mobillett.
- d) I transportmidler uten åpen billettering skal passasjer uoppfordret fremvise papirbillett eller billett kjøpt på mobil (SMS og AtB Mobillett) til personalet ved påstigning. Øvrige billetter skal aktiveres/registreres på kortleser ved påstigning og skal fremvises ved oppfordring fra personalet.
- e) På forespørsel, dokumentere retten til rabattert billett ved fremvisning av gyldig legitimasjon. Reisende med rett til rabattert billett, skal fremvise gyldig dokumentasjon i henhold til AtBs rabatt- og takstreglement. Kopierte rabattbevis er ikke gyldig som bevis og kan bli inndratt som følge av mistanke om forfalskning. For mer informasjon, herunder hva som anses som gyldig studentbevis, se AtBs rabatt- og takstreglement.
- f) Oppbevare billetten og rabattbeviset under hele reisen og helt til passasjeren har forlatt transportmiddelet eller kontrollsonen.
- g) Vise hensyn til andre reisende og rette seg etter pålegg som gis ved oppslag eller av personalet, se punkt 4. Den som ikke etterkommer slike pålegg, kan vises bort.

Etter punkt 6.2 i reisevilkårene kan det tillegges tilleggsavgift til «reisende som ved kontroll ikke kan vise gyldig billett for påbegynt reise».

AtB er av den oppfatning at det er kundens ansvar å ha en gyldig billett ved reise, og at kunden er informert om dette gjennom nettsidene, samt tidligere informasjon publisert på ulike plattformer.

På bakgrunn av dette, opprettholder AtB sin tidligere avgjørelse i saken.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble den 18. oktober 2019 ilagt gebyr på bussen da periodebilletten han viste ikke var aktivert.

Det følger av AtBs transportvilkår pkt. 3 a at det er den reisendes ansvar å betale for reisen i henhold til de vilkår og priser AtB har fastsatt. Videre fremgår av pkt. 3 b at reisende må ha gyldig billett, og av pkt. 6 at dersom en reisende ved kontroll ikke kan vise gyldig billett ilegges en tilleggsavgift.

Klager kunne ikke vise gyldig billett og vilkårene for å ilegge gebyr var til stede.

Nemnda legger til grunn at klager hadde en 6 måneders billett som var kjøpt den 15. oktober 2019. Klager har opplyst at han ikke trodde det var nødvendig å aktivere kortet etter AtBs omlegging av billettsystemet.

Nemnda bemerker at AtB la om sitt billettsystem ved å gå over til såkalt "åpen billettering" fra 3. august 2019. Ved åpen billettering trenger man ikke å vise/registrere billetten dersom man har gyldig billett før man går om bord.

Nemnda legger til grunn at omleggingen ikke innebar noen endring når det gjelder det generelle kravet om at billetter må aktiveres for at billetten skal være gyldig.

Nemnda viser til AtBs redegjørelse for omfattende informasjon i media både før og etter endringene. Det fremgår blant annet at informasjon om at periodebilletten må aktiveres før bruk, ble lagt ut på AtB sin nettside, facebookside, twitter, i aviser og med brukerrettet informasjonsbrosjyrer.

Nemnda kan ikke se at AtB er å bebreide for manglende informasjon om endringen. I tillegg er opplyst at det i perioden 3. august til 25. august 2019 ikke ble gjennomført billettkontroll som et tiltak for å gi de reisende tid til å tilpasse seg det nye systemet.

Nemnda kan på denne bakgrunn ikke se at det er grunnlag for å anbefale at tilleggsavgiften frafalles.

### **Vedtak**

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

**Nemndas representanter**

- Anne Austbø (leder)
- Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Susann Tandberg (Ruter)
- Olav Grøttland (Vy)