

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr - feil billettkategori

Dato

25.08.2021

Saksnummer

2021-00913

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagers datter ble ilagt gebyr 20. mars 2021. Klager anfører at han hadde bestilt periodekort for datteren sin og hadde valgt feil billettkategori. Klager forklarer at han hadde valgt student istedenfor barnebillett når han skulle oppdatere periodekortet. Klager forklarer at datteren ikke hadde noe studentbevis å fremvise under billettkontrollen, siden hun er 15 år.

Klager forklarer at studentbilletter er dyrere og i dette tilfellet har AtB fått ekstra betaling for billetten, men velger allikevel å ilegge gebyr selv om det ble bekreftet at hun var barn og hadde betalt for mye for billetten. Klager mener at siden AtB har monopol på denne tjenesten bør de vise mer skjønn når man kjøper en dyrere billett.

Etter at klager har mottatt AtB sitt tilsvaret i saken legger han til at AtB legger seg på en veldig streng linje. AtB er en tjenesteyter som har monopol på tjenesten og bør således vise større skjønn ved enkelte hendelser da det ikke finnes noe annet kommersielt alternativ.

Klager krever frafall av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers datter ble ilagt gebyr 20. mars 2021 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig rabattbevis for billetten som ble fremvist.

I forbindelse med innføring av ny rutestruktur i Trondheim den 3. august 2019, gikk AtB samtidig over til åpen billettering. Ved åpen billettering kan den reisende gå om bord i bussen uten å registrere/validere eller vise frem billetten for sjåfør, så lenge denne er kjøpt/aktivert før påstigning.

Det er den reisendes ansvar å sette seg inn i det regelverket som til enhver tid gjelder som avtale mellom AtB og de reisende. Det fremgår klart av regelverket at det er kunden selv som er ansvarlig for å ha gyldig reisebevis med seg til enhver tid, herunder riktig billettkategori. Både i AtBs Mobillett app, på AtBs hjemmeside, plakater på de største holdeplassene og om bord på bussene er det informasjon om de ulike billettkategoriene.

Av AtBs takstregler fremkommer det at:

"Barnepris gjelder fra 4 år til og med 15 år. Barn under 4 år reiser gratis. Barnepris er med 50 % rabatt på enkeltbillett og 60 % rabatt på periodebillett. Ved fylte 16 år er du ikke lenger i kategorien barn, og er selv ansvarlig for å endre billett.

Studentpris gjelder for elever ved videregående skole og studenter til og med 34 år. Du må ha gyldig elevbevis fra norsk videregående skole med semestermerke for gjeldende semester, gyldig norsk studentbevis med semesterkort fra høyere utdanning, eller ISIC-kort."

Det er den reisendes ansvar å påse at man er berettiget til den billetten man selv kjøper eller får andre til å kjøpe for seg. Man må derfor alltid sjekke at man har kjøpt billett med riktig kategori, enten man handler i nettbutikken, mobil eller i kundesenteret. Dersom man oppdager at man har kjøpt feil produkt, anbefaler vi at man tar kontakt med vårt kundesenter for å finne en løsning snarest.

AtB må opprettholde en streng praksis når det gjelder reiser på riktig billettkategori. Dette på grunn av at AtBs billetter i utgangspunktet er upersonlige. Det betyr at andre personer kan reise på den samme billetten, så lenge de oppfyller vilkårene for billettkategorien. AtB kan derfor ikke tillate en praksis der man ettergir tilleggsgebyr, dersom man i ettertid kan vise til en billett, når denne kan ha blitt benyttet av andre. Det er hvorvidt man fremviser gyldig billett under billettkontroll som er avgjørende for om man blir ilagt gebyr eller ikke.

På bakgrunn av ovennevnte informasjon finner AtB ikke grunnlag for å ettergi gebyret.

Nemnda bemerker

Klagers datter ble ilagt gebyr 20. mars 2021 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig rabattbevis for billetten som ble fremvist under billettkontrollen.

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. Bestemmelsen er objektiv. Gebyr kan således ilegges selv om passasjerens ikke har opptrådt klanderverdig.

Nemnda viser til at etter AtBs regelverk, pkt. 3 jf. pkt. 6.2, kreves at det under reisen kan vises dokumentasjon for rett til rabattert billett og gebyr kan ilegges dersom slik dokumentasjon mangler.

Klagers datter kunne ikke fremvise gyldig rabattbevis for billetten som ble fremvist under kontrollen, og vilkårene for å ilegge gebyr var således til stede.

Klager har anført at han hadde bestilt periodekort for datteren sin og hadde valgt feil billettkategori. Dette medførte at klager kjøpte en studentbillett istedenfor en barnebillett. Klager mener at siden AtB har monopol på denne tjenesten bør de vise mer skjønn når man kjøper en dyrere billett.

Nemnda viser til at det er den reisendes ansvar å sette seg inn i billettssystemer og betalingsmåter. Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å sørge for at man har billett i riktig billettkategori.

Nemnda har forståelse for at gebyrreaksjonen kan oppleves streng. Av hensyn til reiseforetakene er det imidlertid nødvendig å ha en konsekvent reaksjon da det er ulike årsaker til at reisende ikke har korrekt billett. Billettene er i utgangspunktet upersonlige slik at det er nødvendig at den reisende som påtreffes har riktig billett.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Vedtak

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)
- Olav Grøttland (Vy)
- Hege Sand (Ruter)