

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Feil billettkategori

### Dato

13.02.2020

### Saksnummer

2019-04217

### Tjenesteytere

Flytoget AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Flytoget den 16.september 2018 da han ble ilagt gebyr. Klager hadde kjøpt studentbillett siden han er student. Klager anfører at hva gjelder vilkår for studentbillett fremstår de som tre hovedsetninger og ikke leddsetninger, da det er skrevet som følgende: "Til og med 31 år. Med gyldig studentbevis. Utløper om 90 dager dersom den ikke benyttes". På grunn av måten disse setningene er skrevet antok klager at dersom han oppfylt en av dem var det nok til å kvalifisere til rabattert billett.

Etter at klager mottok gebyret kontaktet han Flytoget og fikk beskjed om at Flytoget ville slette gebyret i dette tilfellet. I ettertid mottok klager en ny e-post med krav om innbetaling av 3265 kr. Klager stiller seg uforstående til denne e-posten og dets innhold da han var overbevist om at saken var avsluttet etter at han mottok bekreftelse på at gebyret var slettet.

Etter å ha mottatt tilsvaret fra Flytoget stiller klager seg fortsatt undrende til kravet på 3265 kr. Klager ønsker å presisere at han under hele perioden hvor han benyttet seg av studentbillett hadde gyldig studentbevis og handlet i god tro om at han var kvalifisert for en rabattert billett. Klager hadde forstått saken bedre dersom den første medarbeider fra Flytoget som klager var i kontakt med hadde nevnt alderen til klager var uavklart. Klager opplever det som om Flytogets medarbeidere ikke snakker sammen med behandling av klagers henvendelse. Klager ber nemnda om å vurdere hans sak ut ifra villfarelse og ikke mislighold.

Klager krever saken avsluttet med bekreftelse fra Flytoget om at gebyret var slettet. Subsidiært krever klager at krav om betaling av 3265 kr frafalles.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr under billettkontroll på Oslo Lufthavn 16. september 2018 for å ha kjøpt en rabattert billett på sin reise med Flytoget, da han ikke oppfyller betingelsene for reise med studentbillett.

Det følger av Flytogets betingelser at studenter til og med 31 år som, som kan fremlegge studentbevis, kan reise til halv pris. Denne betingelsen er gjort kjent på Flytoget sine nettsider, i Flytogappen og i brukerprofilene til de reisende, samt ved kjøp av billett i billettautomatene. I kjøpsbildet i Flytog-appen som klager har brukt, vises aldersbetingelsen hver gang (og før) den reisende går til betalingssiden ved kjøp av billettkategorien.

Dersom den reisende ikke kjøper billett eller kjøper billett i en kategori den reisende ikke er berettiget til, vil den reisende motta et gebyr på kroner 900 / 1 140 (uavhengig om den reisende betaler på stedet eller mottar faktura). Klager ble ilagt et slikt gebyr for reisen gjennomført 16. september 2018, ettersom han er født i 1975 og over den øvre aldersgrensen for reise med studentrabattert billett. Klager sendte 20. september 2018 en e-post til Flytogets kundeservice, hvor han klaget på gebyret han hadde fått og lovet å kjøpe riktig billett på sin neste reise. Flytogets kundebehandler valgte å la tvilen komme klager til gode og slettet gebyret som var ilagt for gjennomført reise 16. september 2018.

Flytoget har innarbeidet en rutine for håndtering av reisende som reiser uten eller med feil type billett, og følger opp de som blir stoppet i billettkontroll i etterkant. Som en del av denne rutinen ble klagers tidligere reiser med Flytoget undersøkt og da kom det frem at klager har reist 38 ganger som student siden 1. januar 2017, uten å være berettiget til å kjøpe studentbillett. Klager ble derfor forelagt et krav på kroner 3 265, med 14 dagers betalingsfrist, for de 38 reisende han hadde foretatt under billettkategorien "student". Kravet tilsvarer (differansen på voksen- og studentbillett) det klager har spart på å reise 38 ganger med en rabattert billett han ikke var berettiget til å reise med. Flytoget presiserer at reisen gjennomført 16. september 2018, som klager fikk gebyr, ikke er inkludert i de nevnte 38 reisene.

Klager anfører at Flytogets kundebehandler i mail datert 20. september 2018 hadde latt tvilen komme han til gode ved ilagt gebyr for reise gjennomført 16.09.18, og at dette innebærer at han ikke skal betale for de 38 andre studentbillettene han har kjøpt i perioden før gebyrileggelsen. Flytogets kundebehandler skriver til klager i e-post datert 20. september 2018, "Vi skal denne gangen slette gebyret.", der hvor "gebyret" henviser til gebyr ilagt 16.09.18. Gebyret klager ble ilagt inneholder et straffeelement for å hindre at reisende ikke reiser uten billett og med riktig billettkategori. Kravet på kroner 3 265 som Flytoget har krevd av klager inneholder ikke dette straffeelementet, men er et rent tilbakebetalingskrav på penger klager har spart på å reise med en rabattert billett han ikke var berettiget til å reise med.

Flytoget har dermed kun gitt en "endelig bekreftelse" på at det aktuelle gebyret ble slettet, ikke kravet om tilbakebetaling som Flytoget har rettet mot klager. Flytoget har derfor tilbakebetalingskravet i behold.

Klager har reist 38 ganger med (utenom den reisen hvor han ble stoppet i kontroll) studentbillett, som han ikke var berettiget til å bruke. Ved å benytte seg av studentbillett har klager betalt kroner 3 265 mindre enn det han ville gjort dersom han hadde kjøpt billettkategori (voksen). Flytoget opprettholder derfor krav om tilbakebetaling av de pengene han har spart på å kjøpe studentbillett.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ilagt gebyr i forbindelse med reise med Flytoget den 16. september 2018 da han viste studentbillett uten å være berettiget til slik rabatt da han er født i 1975. Dette gebyret ble ettergitt 20. september 2019.

Flytoget fremmet den 28. september 2018 krav om tilbakebetaling av kr. 3 265 som klager hadde betalt for lite på 38 reiser fra desember 2016.

Klager har ikke bestridt at han reiste med studentrabatt i hele den perioden det kreves tilbakebetaling av rabatt for, men hevder at han har vært i villfarelse.

Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å sette seg inn i billettordninger og vilkårene for eventuelle rabatter.

Studentrabatt på Flytoget gjelder ikke for personer som er over 31 år selv om man er student. Dette fremgår ifølge Flytoget både på "Flytogets nettsider, i Flytogappen og i brukerprofilene til de reisende, samt ved kjøp av billett i billettautomatene. I kjøpsbildet i Flytog-appen som klager har brukt, vises aldersbetingelsen hver gang (og før) den reisende går til betalingssiden ved kjøp av billettkategorien".

Etter nemndas syn kan klager ikke høres med at han trodde det var nok å fylle en av betingelsene alder, student og studentbevis. Dette ville i tilfelle innebære at det ikke gjaldt noen aldersbegrensning.

Klager har ikke bestridt at han reiste med studentbillett i den aktuelle perioden, men hevder at dette var i god tro. Han viser til at han oppfylte kravet om å være student og dette var tilstrekkelig. Han viser også til at han var overbevist om at saken var avsluttet da han ble ettergitt gebyret for reisen den 16. september 2018.

Nemnda legger til grunn at klager har fått uberettiget studentrabatt tilsvarende det krav Flytoget har fremmet. Kravet er fremsatt kort tid etter at Flytoget ble klar over omfanget av reisene.

Nemnda kan ikke se at det forhold at gebyret ilagt den 16. september 2019 ble ettergitt, har betydning for kravet om tilbakebetaling av uriktig rabatt for tidligere reiser.

Nemnda har merket seg at kravet er relativt omfattende og gjelder reiser tilbake til 20. januar 2017. Dette reiser et spørsmål om hvor lenge reisedata kan lagres da nemnda går ut fra at det ikke kan kreves betaling for reiser som ligger lenger tilbake i tid enn det er adgang til å lagre reisedata. Flytoget ble derfor av sekretariatet bedt om nærmere opplysninger om reglene for lagring av reisedata.

Nemnda bemerker at Flytoget viser til at selskapets personvernerklæring er harmonisert med Personopplysningsloven av 14. april 2000 nr. 31 med tilhørende forskrifter, og med Bransjenormen for personvern og informasjonssikkerhet i elektronisk billettering.

Nemnda legger til grunn at det er den nye Personopplysningsloven av 15. juni 2018 og Personvernforordning av 27. april 2016 som gjelder for forholdet, uansett når opplysningene er samlet inn. Begge trådte i kraft 20. juli 2018. Nyere personvernregler stiller strengere krav til lagring og sletting av personopplysninger, og det slås fast i forordningen art. 5 bokstav e) at personopplysninger ikke må lagres lenger enn hva som er nødvendig ut fra formålet de er innsamlet for.

Flytogets personvernerklæring har en generell lagringstid på 700 dager. I pkt. 11 opplyses at formålet med «utvidet lagringstid», (dvs. til 700 dager), er å gi kundene mulighet til å hente ut kvitteringer fra tidligere reiser, og å kunne tilby kundene bedre tjenester. Kontrollhensyn nevnes ikke som begrunnelse. Det er etter dette grunn til å stille spørsmål ved om flytogets praksis mht. lagring av kunders reiseinformasjon i inntil 700 dager er i tråd med gjeldende personvernlovgivning.

I Bransjenorm for personvern og informasjonssikkerhet i elektronisk billettering fremgår i pkt. 7.4 om Lagring og sletting, første avsnitt, at opplysninger som ikke lenger er nødvendige skal slettes, og at «Reiseopplysninger skal uansett anonymiseres /slettes etter 104 dager.»

Denne bransjenormen/atferdsnorm er under revisjon for tilpasning til den nye lovgivningen.

Nemnda bemerker at det er en del tvil og usikkerhet med hensyn gjeldende regelverk for lagring og sletting av reisedata.

Nemndas flertall, nemndas leder og forbrukerrepresentantene, anbefaler på denne bakgrunn at Flytogets krav reduseres til å omfatte reiser foretatt i inntil 104 dager før kravet ble fremsatt, jf. ovennevnte bransjenorm, jf. bransjenormen pkt. 7.4.

Mindretallet, bransjerepresentant Olav Grøttland, viser til høringsutkast til ny atferdsnorm fra Jernbanedirektoratet som har forslag om at reisedata kan lagres i inntil

403 dager – slik at Flytogets krav her begrenses til reiser foretatt inntil 403 dager før kravet ble fremmet.

Vedtak fattes i samsvar med flertallets syn.

Vedtaket er på grunn av uventet sykdomsfravær fattet av fire medlemmer, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 (5).

### **Vedtak**

Transportklagenemnda Kollektivtransport anbefaler at klager gis delvis medhold slik at Flytogets krav begrenses til reiser foretatt inntil 104 dager før kravet ble fremmet.

### **Nemndas representanter**

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Olav Grøttland (Vy)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)