

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Manglende gyldig billett / klagerett til selskapet

Dato

10.02.2020

Saksnummer

2019-04815

Tjenesteytere

Flytoget AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo Lufthavn den 25.november 2019 da han ble ilagt gebyr. Klager kunne ikke fremvise gyldig studentbevis da dette hadde gått ut et par uker før klager reiste med Flytoget. Klager forstår at gebyret i den forbindelse var riktig.

Klager anfører at han ikke fikk valget om å enten betale et lavere gebyr på stedet eller å få faktura med et høyere gebyr. Han mener det er svært urimelig at han ikke fikk denne muligheten da det er stor forskjell på beløpene 1140 kr og 900 kr.

Klager krever frafall av gebyret på 1140 kr, subsidiært en reduksjon av gebyret til 900 kr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble i billettkontroll på Oslo Lufthavn den 25.november 2019 ilagt et gebyr for å ha reist med en studentbillett uten å kunne vise gyldig studentbevis. Flytoget AS anfører at klager ble forklart reglene for studentbillett og krav til studentbevis. I tillegg til dette fikk klager opplyst at dersom han fremla gyldig studentbevis innen 3 dager etter ilagt gebyr kunne han få frafalt gebyret.

Tjenesteyter forklarer at klager deretter ble fulgt bort til Flytogets vekter og at klager fylte ut gebyret sammen med vekter. I innhentet rapport fra Flytogets operative salgssjef som stoppet klager i billettkontrollen og senere fulgte klager til vekter, fremkommer det at vekter fylte ut kontrollgebyret og som vanlig rutine fikk den reisende tilbud om å betale på stedet 900 kr eller å ta med gebyret hjem for å betale med faktura for 1140 kr. Valget om fakturabetaling fremkommer på kontrollgebyret og dette aksepteres av den reisende ved å signere kontrollgebyret. Flytoget AS anfører at klager ønsket å ta med seg gebyret hjem og betale i ettertid, da han forklarte at han skulle sende inn gyldig studentbevis

og dermed få gebyret slettet. I rapporten fremgår det videre at det var ingen tegn til misnøye eller uenighet da kontrollgebyret ble skrevet.

Flytoget AS kan ikke se at gebyret på 1140 kr er feilaktig ilagt, da rutinene ble fulgt ved utfylling av gebyr og mulighet for betaling på stedet ble gitt til klager.

På bakgrunn av dette endrer ikke Flytoget AS sitt krav i form av beløp 1140 kr.

Nemnda bemerker

Klager som hadde reist med Flytoget, ble ilagt gebyr ved kontroll ved portene på Oslo Lufthavn fordi han reiste med studentbillett og ikke kunne dokumentere at han var berettiget til studentrabatt.

Nemnda oppfatter klager slik at han ikke bestrider selve gebyret, men hevder at han ikke ble orientert om at han kunne betale et lavere gebyr dersom han betalte på stedet. Kravet anses å være differansen mellom de to gebyrsatsene, dvs. kr. 240.

Når det gjelder spørsmålet om klager ble orientert om muligheten for å betale gebyret på stedet med en lavere sats, har klager og kontrolløren ulike forklaringer.

Nemnda finner ikke sannsynliggjort at klager ikke ble informert om muligheten til å betale på stedet. Nemnda viser til rapporten om at kontrollørene fulgte sine rutiner og ga orientering om valgmuligheten. Det vises videre til rapport hvor det vises til at klager ville ettersende studentbevis og derfor ikke betale på stedet. Det vises også til skjemaet hvor klager har underskrevet og det er krysset av i ruten på at han vil betale senere, mens ruten like over gjelder betaling på stedet.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale at klager får refundert den aktuelle delen av gebyret med kr. 240.

Vedtak

Transportklagenemnda for kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Olav Grøttland (Vy)

Susann Tandberg (Ruter)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)