

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Manglende gyldig billett / klagerett til selskapet

Dato

16.01.2020

Saksnummer

2019-03977

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med bussen fra Heimdal til Strindheim den 10.september 2019 da hun ble ilagt et gebyr. Klager forklarer at hun hadde en periodebillett på reisekortet sitt og trodde derfor at hun hadde en gyldig billett. I forbindelse med bytte til nye busser og nye holdeplasser anfører klager at hun ikke har blitt informert om at kortet nå måtte aktiveres for å være gyldig. Hun visste ikke at dette var nødvendig og har derfor reist i god tro om at den betalte billetten på reisekortet var å anse som en gyldig billett.

Klager anfører at AtB må forstå at folk kan gjøre feil når det kommer et nytt system. Klager forklarer at det ikke har blitt gitt informasjon og i tillegg til dette var det ingen informasjon på bussholdeplassen om at reisekortet må aktiveres for å være gyldig.

Klager krever frafall av gebyr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt et gebyr da hun reiste med buss den 10.september 2019 fordi hun ikke kunne fremlegge gyldig billett på kontrolltidspunktet. Det var registrert betalt periodebillett på reisekortet, men denne billetten var ikke aktivert. I henhold til AtB sine transportvedtekter skal passasjerer ha gyldig billett ved påstigning på et transportmiddel. Reisende som ikke kan vise gyldig billett for påbegynt reise ilegges tilleggsavgift.

I Trondheimsområdet startet AtB opp nytt kollektivsystem den 3.august 2019 med blant annet åpen billettering. Periodebilletten på reisekortet er først gyldig som billett når reisekortet er registrert på en kortleser (validator). Denne informasjon er å finne på AtB sine hjemmesider. I tillegg ble det informert om aktivering av periodebillett i avisen Adressa, samt at informasjon ble gitt i form av forskjellige informasjonsbrosjyrer. Fra

3.august til 25.august sto det bemanning plassert rundt på metrobusstasjonene for å informere om det nye rutesystemet og det at man må aktivere periodebilletten for at den skal anses som gyldig. Selv om det ikke eksplisitt er presisert på holdeplassene at man må registrere periodebilletten på kortleser, står det at man må ha gyldig billett. Ved kjøp av periodebillett i nettbutikken blir det informert om registrering av reisekortet.

AtB ønsker å understreke at aktivering av periodebillett på reisekortet også var gjeldende i tiden før det nye systemet med åpen billettering.

AtB kan på bakgrunn av dette ikke se noen grunn til å endre standpunkt i denne saken og opprettholder vår tidligere avgjørelse.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt tilleggsavgift på bussen den 10 september 2019 da hun ikke kunne vise gyldig billett.

Det fremgår av AtBs vedtekter § 3 at den reisende skal ha gyldig billett ved påstigning. Reisende som ved kontroll ikke kan vise gyldig billett skal betale en tilleggsavgift.

Nemnda legger til grunn at klager hadde periodebillett på reisekort, men dette var ikke aktivert. Vilåårene for å ilegge tilleggsavgift var dermed til stede.

Klager viser til manglende informasjon om at man må aktivere periodebilletter.

Nemnda viser til redegjørelsen fra AtB om at det også før omlegging av billettsystemet i august 2019 var nødvendig å aktivere periodebilletter før bruk. Dette var det gitt informasjon om på AtBs nettsider blant annet under veiledning om kjøp av periodebilletter.

Nemnda viser til at det er den reisendes ansvar å sette seg inn i billett- og betalingssystemer.

Nemnda kan 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)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

