

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr

Dato

03.04.2020

Saksnummer

2020-00190

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagers sønn ble ilagt gebyr 28. november 2019. Klager anfører at hun alltid kjøper ny billett til sin mindreårige sønn noen dager før billetten hans utløper. Klager anfører at etter AtB innførte nytt system gikk de ut med informasjon om at man ikke trengte å vise eller registrere billetten når man gikk ombord på bussen. Videre anfører klager at de ikke forstod at månedsbilletten fremdeles måtte registreres. Klager og hennes sønn hadde misforstått det nye systemet og derfor ikke aktivert billetten.

Klager anfører at hun, på vegne av sønnen, ringte til AtB, samt sendte inn skjema via AtB sin nettside, like etter kontrollen hvor hun ba om å få gebyret slettet. Da klager mottok faktura i posten som foresatt, den 11. januar 2020, tok klager kontakt med AtB på nytt. Hun forstod det slik at sønnen hennes hadde fått fakturaen i hånden på bussen da han ble ilagt gebyret. Da klager kontaktet AtB fikk hun beskjed om at den første klagen ikke hadde blitt registrert slik at hun måtte klage på nytt. Klager sendte inn enda en klage, men fikk til svar at klagefristen var gått ut og at saken var avsluttet. Klager mener det ikke er den mindreårige som skal få fakturaen.

Klager krever frafall av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers sønn ble ilagt gebyr 28. november 2019 fordi han ikke hadde aktivert periodebilletten for en ny periode. AtB kan ikke se å ha mottatt klagers klage som angivelig skulle være sendt like etter billettkontroll den 28. november 2019. AtB mottok den første klage fra klager den 13. januar 2020. Denne klagen er fremsatt 26 dager etter klagefristens utløp. Dersom et gebyr ikke blir påklaget innen fristen opprettholdes gebyret.

Etter AtBs transportvedtekter kan tilleggsavgift kreves av mindreårige som har fylt 15 år. Klagers sønn er 16 år på tidspunktet for kontroll. Klagefristen regnes dermed fra den dagen gebyret ble ilagt.

På bakgrunn av det ovennevnte opprettholder AtB sin tidligere avgjørelse i saken.

Hvis den første anførsel ikke vil føre frem, vil AtB gjøre gjeldende at gebyret likevel opprettholdes.

I forbindelse med innføring av ny rutestruktur i Trondheim den 3. august 2019, gikk AtB over til åpen billettering. Ved åpen billettering trenger man ikke å registrere billetten dersom man har gyldig billett før man går om bord. Et påfylt reisekort er ikke å regne som gyldig billett når reisekortet ikke er aktivert for en ny periode. På denne måten kan kunden selv bestemme når en ønsker å aktivere kortet, hvilket gir større valgfrihet og muligheter.

AtB ønsker å påpeke at det i lang tid, både før og etter overgangen til åpen billettering, ble sendt ut informasjon fra AtB om billettering i ulike medium. Informasjonen om at periodebilletten må aktiveres før bruk har blitt lagt ut på AtB sin nettside, facebookside, twitter, i aviser og med brukerrettet informasjonsbrosjyrer. I tillegg til dette sto det dessuten bemanning fra NOKAS, i perioden 3. august 2019 til 25. august 2019, rundt på metrobusstasjonene for å informere om det nye rutesystemet, samt opplyse om at de reisende måtte aktivere periodebilletten for at den skulle ansees som gyldig. AtB ønsker å legge til at det ikke ble gjennomført billettkontroll i denne perioden som et tiltak for å gi de reisende tid til å tilpasse seg det nye systemet.

Med utgangspunkt i AtB sitt regelverk, der reisekortet ikke regnes som gyldig billett uten aktivering, kan ikke AtB tillate at det åpnes opp for en praksis der kunder kan hevde at de ikke kjente til regelverket for å unngå gebyr.

AtB er heleid av Trøndelag Fylkeskommune, og er dermed underlagt forvaltningsrettslige prinsipper som forutsigbarhet og likebehandling. Det skal være forutsigbart for alle AtB sine kunder at dersom de ikke følger AtB sine reisevilkår, så vil de bli ilagt gebyr ved kontroll, uavhengig av skjønnsmessige forhold ved saken.

På bakgrunn av det ovennevnte opprettholder AtB gebyret.

Nemnda bemerker

Klagers sønn ble den 28. november 2019 kontrollert i billettkontroll og ilagt gebyr for ikke å ha aktivert periodebilletten for en ny periode.

Det fremgår av AtBs transportvilkår pkt. 10 at klagefristen er tre uker etter utstedt tilleggsavgift. Første klage registrert er 13. januar 2020, og klagefristen er således oversittet. Det er ikke fremlagt dokumentasjon på at klage er fremsatt innen fristen.

Under enhver omstendighet følger det av transportvilkårene pkt. 11 at elektronisk billett skal være aktivert ved påstigning på et transportmiddel eller før inntreden i en kontrollone. Billett var ikke aktivert, og vilkårene for å ilegge gebyr var til stede.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Ingvild Brennodden

Susann Tandberg (Ruter)