

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Ilagt gebyr for manglende eller ufullstendig billett

Dato

11.09.2017

Saksnummer

2017-01575

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

12. juni tok klager, som er 20 år, bussen fra Prinsens gate til City Lade. Om bord i bussen var det kontroll og klager ble ilagt gebyr fordi han hadde kjøpt en ungdomsbillett. Klager innrømmer at han hadde kjøpt feil billett, men akter ikke å akseptere trakasseringen han ble utsatt for av kontrolløren.

På grunn av den svært trakasserende behandlingen krever klager at gebyret blir slettet, samt en beklagelse fra AtB.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Dersom kunden reiser med fylkeskortet er det ifølge AtBs regelverk avgjørende at den reisende ved kontroll «... kan legitimere seg» sammen med gyldig billett, jf. AtBs transportvedtekter § 7. Ved bruk av fylkeskortet må den reisende ved kontroll fremvise legitimasjon som viser at han/hun er mellom 16 og 19 år gammel, eller at de er under 16 år og samtidig kan dokumentere at de går på videregående skole.

Det er kundens ansvar å påse at han/hun til enhver tid er berettiget til den billetten man selv kjøper. Videre er det kundens eget ansvar å sette seg inn i det regelverket som gjelder til enhver tid.

En rabattert billett anses kun som gyldig dersom man kan legitimere sin rett til den aktuelle rabatten. Idet klager er over 20 år gammel og ikke oppfyller retten til å reise med Fylkeskortet, anses ikke billetten som gyldig. Når det gjelder klagers anførsler vedrørende hans opplevelse av kontrollsituasjonen, vil ikke det kunne endre utfallet i saken slik at gebyret frafalles. Som beskrevet overfor kunden er det svært uheldig at våre kunder opplever situasjoner slik klager beskriver.

AtB følger derfor i slike saker interne rutiner for varsling og oppfølging slik at lignende tilfeller søkes unngått i framtiden. På grunn av manglende fremvisning av gyldig billett ved kontroll opprettholder AtB tilleggsgebyret og viser til Nemndas avgjørelse vedrørende lignende tema i sak 2017 – 00095 hvor AtB AS ble gitt medhold.

Nemnda bemerker

Klager tok den 12. juni 2017 bussen fra Prinsens gate til City Lade. Om bord i bussen var det kontroll og klager ble ilagt gebyr fordi han hadde kjøpt en ungdomsbillett sel om han var fylt 20 år.

Nemnda bemerker at klager har erkjent at han hadde kjøpt feil billett. Han var ikke berettiget til å bruk ungdomsbillett. Vilåårene for illeggelse av gebyr var til stede.

Klager opplevde imidlertid situasjonen i forbindelse med gebyrileggelsen å trakasserende at han krever gebyret frafalt.

Nemnda har forståelse for at situasjonen ved illeggelse av gebyr i seg selv kan oppleves belastende.

Hvorvidt og eventuelt i hvilken grad kontrollårene i dette tilfellet opptrådte kritikkverdig, har nemnda ikke grunnlag for å vurdere.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at gebyret frafalles.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Anne Austbå (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Olav Gråttland (NSB)

Kristin Aarre (Ruter)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)