

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Ilagt gebyr for manglende eller ufullstendig billett

Dato

22.08.2017

Saksnummer

2017-00954

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

25. april tok klager bussen fra Saupstad til Trondheim sentrum, klager ble ilagt gebyr under kontrollen fordi hun ikke kunne fremvise gyldig studentbevis. Klager mener det er for en bagatell å regne at hun har glemt å oppdatere studentbeviset med klistremerke. Hun kunne ha vist betaling på its learningappen, men var i sjokk og husket ikke.

Hun går på videregående og 750 kr er mye penger for henne.

Klager krever gebyret slettet, da hun har oppdatert studentbeviset 25. april.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Dersom kunden reiser med studentrabattert billett er det ifølge AtBs regelverk avgjørende at reisende ved kontroll kan «...vise gyldig studiebevis» sammen med gyldig billett, jf. AtBs transportvedtekter § 7.

Det fremgår klart av regelverket at gyldig studiebevis må fremvises når man reiser på billett med studentrabatt. For elever ved videregående skoler vil gyldig studentbevis være studentkort med oblat for gjeldende skoleår. Det er den enkeltes ansvar å sørge for at studentbeviset er oppdatert og gyldig til enhver tid. Det å vise frem en brukerkonto på itslearning er ikke godkjent studentlegitimasjon hos AtB. AtB skiller ikke mellom det å reise uten billett og det å reise med rabattert billett uten legitimasjon for rabatten. Dette fordi en rabattert billett kun anses som gyldig dersom man kan legitimere sin rett til den aktuelle rabatten. Det å reise med ugyldig billett og det å reise uten gyldig billett er dermed i prinsippet samme sak. Dette betyr at man vil bli ilagt samme tilleggsgebyr uavhengig av hvilken av de to grunnene som er bakgrunnen for illeggelsen.

AtB har ingen ordning med at man i ettertid kan fremvise gyldig studentlegitimasjon og på den måte slippe å betale gebyr. Det fremgår klart av AtBs regelverk at ved reiser med studentrabattert billett er det avgjørende at den reisende kan fremvise gyldig studentlegitimasjon ved kontroll. Det at klager i etterkant av kontrollen har skaffet seg og vedlegger kopi av studentbevis sammen med semesterkvittering fritar derfor ikke for betaling av gebyret. Det bør bemerkes at klagers studentbevis ikke har vært gyldig siden 31. august 2016. Det var først etter gebyrileggelsen i april 2017 at klager tok seg bryet med å oppdatere semesterbeviset/oblatet for gjeldende skoleår. Dessverre er det mange som misbruker AtBs tillit, vi har derfor sett oss nødt til å tolke regelverket om fremvisning av studentbevis ved kontroll strengt.

AtB opprettholder med dette sin tidligere avgjørelse og viser til sin begrunnelse i tidligere svar til klager. For ordens skyld viser AtB til Nemndas avgjørelse vedrørende lignende tema i sak 2017- 00044 hvor AtB AS ble gitt medhold.

Nemnda bemerker

Klager ble 25. april 2017 ilagt gebyr ved kontroll på bussen da hun ikke kunne vise fram dokumentasjon for betalt semesteravgift.

Nemnda bemerker at det etter AtBs regelverk, jf. §§ 2 og 7 kreves at det under reisen kan vises dokumentasjon for rett til rabattert billett og at gebyr kan ilegges dersom dokumentasjon ikke fremlegges.

Klager er student og betaling av semesteravgift dokumenteres ved en oblat som skal festes på billetten. Klager hadde i følge kontrollørrapporten kun oblat for skoleåret 2015/2016.

Vilkårene for å illegge gebyr var derfor til stede.

Klager hevder at det er en bagatell at hun ikke hadde sørget for å få en oblat og krever gebyret frafalt.

Nemnda viser til at kravet om oblat står på baksiden av studentkortet og kravet om dokumentasjon fremgår klart på AtBs nettsider om rabatterte billetter. Nemnda har merket seg at klager har hatt oblat på reisekortet tidligere, men har manglet oblat på hele skoleåret fram til slutten av april.

Nemnda er gjennom flere saker kjent med at AtB konsekvent ikke godtar at legitimasjon for rett til rabattert billett kan vises i ettertid. Den reisende har etter AtBs godkjente vedtekter heller ikke krav på dette.

Nemnda har derfor vurdert problemstillingen i disse saker nærmere. Etter nemndas syn er det grunn til å skille mellom å vise fram en billett i ettertid og å vise dokumentasjon for rett til rabattert billett i ettertid når den reisende har en ellers gyldig billett under reisen.

Nemnda viser til sin anbefaling i flere saker fra nemndsmøtet i juni om å vurdere en ordning som praktiseres av enkelte andre reiseforetak og som for eksempel på Ruters nettside er formulert slik:

"Har du gyldig billett, men mangler gyldig bevis på at du har rett til student-, honnør-, eller ungdomsrabatt, vil du få gebyr i en billettkontroll. Vi kan frafalle gebyret hvis du møter opp på kundesenteret vårt innen 14 dager, med gyldig bevis på at du hadde rett til rabatt på kontrolltidspunktet."

Nemndas mindretall, forbrukernes representanter, finner i denne saken at det vil være urimelig å fastholde gebyret og anbefaler derfor at gebyret frafalles. Mindretallet begrunner dette med at moderasjonen er knyttet til passasjeren personlig og at dette vil kunne dokumenteres i ettertid.

I samsvar med flertallets syn anbefales ikke at klager gis medhold

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket er fattet med dissens som fremgår overfor.

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Kristin Aarre (Ruter)
- Olav Grøttland (NSB)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)