

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Ilagt gebyr for manglende eller ufullstendig billett

Dato

12.06.2017

Saksnummer

2017-00581

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

1. februar tok klager bussen fra Bakkegata til Strandveien. Om bord i bussen var det kontroll. Klager hadde studentbevis på sin telefon. Imidlertid lot ikke appen med studentbeviset seg åpne under kontrollen og klager ble ilagt gebyr.

Klager viser til at Ruter refunderer gebyr til studenter som har glemt studentbevis dersom man fremlegger beviset i ettertid. Klager er derfor sjokkert over at AtB har en annen praksis.

Klager har dårlig råd og ber om at AtB sletter gebyret.

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.

Hva som anses som gyldig studentlegitimasjon fremgår av AtBs rabatt- og takstreglement. For studenter ved BI er gyldig studentlegitimasjon utstedt studentkort med semesterkvittering eller digitalt studentbevis i form av app. Det fremgår klart av regelverket at gyldig studiebevis må fremvises når man reiser på billett med studentrabatt. Regelen er dermed den at passasjerene må ha bevis for sin rabatt lett tilgjengelig for kontroll. Det er opp til den enkelte å velge hvorvidt man ønsker å benytte seg av student IDappen eller semesterbevis i papirform. Ved bruk av digitalt studentbevis aksepterer reisende risikoen dette medfører med tanke på at det f.eks. kan oppstå tekniske problemer. Det fremgår av app-beskrivelsen til BIs studentId app at det er brukerens ansvar å sjekke at studentId-appen er oppdatert og gyldig. AtB kan ikke ta ansvar for tekniske feil som oppstår i en app AtB ikke har ansvaret for.

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 illegalsen. Det fremgår av kontrollørrapporten at kontrolløren har informert om betalingsløsninger og klageadgang. AtBs kontrollører er vel innforstått med og godt opplært til at de kun skal informere kundene om deres rettigheter vedrørende klageadgang, men aldri gi anbefalinger eller sannsynlighetsbetenknninger om utfallet av en eventuell klage. 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 reisende kan fremvise gyldig studentlegitimasjon ved kontroll. Det at klager i etterkant av kontrollen har skaffet seg og vedlegger kopi av studentbevis og semesterkvittering fritar derfor ikke for betaling av gebyret. Dessverre er det mange som misbruker AtBs tillit, AtB har derfor sett seg nødt til å tolke regelverket om fremvisning av studentbevis ved kontroll strengt.

AtB opprettholder med dette sin tidligere avgjørelse og viser til vår begrunnelse i tidligere svar til klager.

Nemnda bemerker

Klager ble ved kontroll på bussen den 1. februar 2017 ilagt gebyr da hun ikke kunne dokumentere at hun hadde rett til rabattert billett.

Klager har vist til at hun hadde studentbevis på sin telefon, men at appen med studentbeviset ikke lot seg åpne under kontrollen.

Nemnda bemerker at det fremgår av AtBs transportvedtekter § 7 at gyldig studiebevis må kunne vises under reisen sammen med gyldig billett. Hva som anses som gyldig studentlegitimasjon fremgår av AtBs rabatt- og takstreglement.

Den reisende er selv ansvarlig for at mobiltelefonen fungerer.

Vilkårene for å ilagge gebyr var dermed oppfylt.

Nemnda er imidlertid gjennom flere saker kjent med at AtB konsekvent ikke godtar at legitimasjon for rett til rabattert billett kan vises i ettertid.

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.

Nemndas finner grunn til å anbefale at AtB vurderer 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.

I samsvar med flertallets syn anbefales ikke at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtaket er avsagt med dissens.

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Kristin Aarre (Ruter)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)