

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Kunne ikke vise honnørbevis

Dato

19.06.2018

Saksnummer

2018-00811

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med bussen 27. februar 2018.

Klager reiste med honnørbillett og hadde honnørbeviset i en lomme i sekken. Da han ble stoppet i kontroll like før han skulle av bussen ble klager veldig stresset, og klarte derfor ikke å se honnørbeviset som hadde sklidd lenger ned i lommen. Alle de tre kontrollørene fulgte klager av bussen og sto rundt han i en ring mens gebyret ble utstedt, noe klager opplevde som ubehagelig.

Da klager ankom jobben like etterpå fant han honnørbeviset. Han dro derfor ned til AtB samme dag og la frem beviset på rett til rabattert billett.

Klager krever derfor at AtB frafaller det ilagte gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble den 27. februar 2018 ilagt gebyr da han ved billettkontroll ikke kunne legitimere sin rett til bruk av honnørrabatterte reisebevis.

Det avgjørende ved bruk av rabatterte reisebevis, er at man oppfyller retten til rabatt innen den konkrete reisekategorien og at man ved kontroll kan legitimere denne retten. Kravet til legitimasjon ved bruk av rabatterte billetter fremgår klart av AtBs regelverk som ligger tilgjengelig på våre nettsider. Ved bruk av honnørrabatterte billetter må man enten legitimere at man har fylt 67 år, eller fremvise legitimasjon fra Rikstrygdeverket (NAV) eller Blindeforbundet

Det fremgår tydelig av AtBs transportvedtekter at man vil bli ilagt tilleggsgebyr dersom den reisende ved kontroll ikke kan legitimere sin rett til rabattert billett. AtB skiller ikke

mellom det å reise med rabatterert billett uten bevis for retten til rabatt, og det å reise helt uten billett. Det er fordi en rabatterert billett kun er gyldig når den fremvises sammen med legitimasjon. Det innebærer at selv om klager i ettertid har lagt frem bevis på at han var legitimert til å bruke honnørrabatterert billett, er det ikke grunnlag for å frafalle gebyret.

Vi har forståelse for at en billettkontroll kan oppleves som en stressende situasjon. Det følger av billettkontrollørenes instruks at de skal behandle alle passasjerer på en høflig og respektfull måte, samt forsøke å gjennomføre illeggelse av gebyr på en måte som gir minst mulig belastning for passasjerene. I de tilfellene hvor det har oppstått noen form for utfordringer eller avvik i forbindelse med illeggelsen av gebyret, vil det komme frem av kontrollørrapporten. I denne saken er det ingenting som tilsier at kontrollørene så seg nødt til å opptre på en annen måte enn som beskrevet ovenfor. Kontrollørene fulgte dessuten klager av bussen, noe som innebærer at kontrollen ikke var tidsbegrenset av bussens ruteskjema. Med utgangspunkt i klagers anførsler og i kontrollørrapporten kan ikke AtB se at det foreligger forhold ved selve kontrollen som kan ha betydning for illeggelsen av gebyret. Hvorvidt klager hadde glemt igjen beviset hjemme eller om det lå i sekken hans er heller ikke av betydning, da det avgjørende er at han ikke fremviste beviset under kontrollen.

AtB velger på grunnlag av ovennevnte å opprettholde tidligere avgjørelse i saken og viser til tidligere begrunnelse.

Nemnda bemerker

Klager ble den 27. februar 2018 ilagt gebyr ved kontroll på bussen fordi han ikke kunne vise dokumentasjon for rett til bruk av honnørbillett.

Det fremgår at AtBs transportvedtekter §§ 2 og 7 at den reisende under reisen må kunne dokumentere rett til å benytte rabatterert billett, og at dersom slik dokumentasjon mangler, kan tilleggsavgift ilegges.

Klager har erkjent at han ikke fant honnørbeviset under kontrollen. Vilkårene for å illegge tilleggsavgift var dermed til stede. Han har vist gyldig honnørbevis i ettertid.

Nemnda er gjennom flere saker kjent med at AtB konsekvent ikke godtar at dokumentasjon for rett til rabatterert 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 rabatterert billett i ettertid når den reisende har en ellers gyldig billett under reisen. Nemnda har derfor anbefalt at AtB vurderer en ordning som praktiseres av enkelte andre reiseforetak med at dokumentasjon kan vises i ettertid.

Nemnda er kjent med at AtB har fulgt opp nemndas anbefaling og foreslått en endring av reglene slik at dokumentasjon for rett til rabattert billett på visse vilkår kan vises i ettertid. Etter det opplyste ble vedtektsendringene sendt Samferdselsdepartementet tidlig i 2018.

Nemndas flertall, forbrukernes representanter, og bransjerepresentanten Krogh, vil i denne saken anbefale at gebyret frafalles. Flertallet viser til at klager i ettertid har fremlagt studentbevis, og hun har dermed dokumentert at hun som person var berettiget til den aktuelle billettkategori. Det synes på denne bakgrunn lite rimelig at gebyret opprettholdes. AtB har vist til at transportselskapet vil avvente Samferdselsdepartementet godkjenning av nye transportvedtekter før dagens praksis endres. Slik flertallet forstår AtB, vil en mer lempelig praksis i disse situasjonene være i strid med dagens vedtekter. Nemndas flertall er enig med AtB i at vedtektene etter sin ordlyd ikke åpner for unntak. Det er likevel flertallets syn at på grunn av de sterkt urimelige resultatene en ren ordlydsfortolkning medfører, kan vedtektene vanskelig forstås dithen at dette er tilsiktet. Etter flertallets syn bør det ses hen til hvilke hensyn det aktuelle transportregelverket skal ivareta. Reglene knyttet til billettkontroll skal blant annet ivareta selskapets økonomiske interesser og allmennpreventive hensyn, ved at de som urettmessig reiser uten billett blir tatt i kontroll og ilagt gebyr. Det er vanskelig å se at en mer lempelig praksis overfor personer som i ettertid kan dokumentere sin rett til den aktuelle billettkategori medfører at selskapets interesser blir skadelidende, økonomisk eller ut fra allmennpreventive hensyn. Den reisende derimot, blir påført et urimelig økonomisk tap, som også ut fra selskapets interesser må fremstå som unødvendig.

Nemndas mindretall, nemndas leder og bransjerepresentanten Aarre, finner etter en samlet vurdering og i betraktning av AtBs vedtektsendringene ennå ikke er godkjent, ikke grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles. Mindretallet viser til praksis i andre tilsvarende saker i 2017 og 2018 bortsett fra sak 2018-646. Resultatet i denne saken endrer ikke mindretallets syn. Mindretallet finner imidlertid grunn til å føye til at situasjonen er lite tilfredsstillende. Det er relativt mange klagesaker omkring denne problematikken og gebyr oppleves nok svært urimelig når vedtektene for flere måneder siden ble foreslått endret.

Nemndas konklusjon blir at tilleggsavgiften anbefales frafalt.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport anbefaler at klager gis medhold.

Vedtaket er avsagt med dissens.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Kristin Aarre (Ruter)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)