

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr som følge av manglende studentbevis.

Dato

16.02.2018

Saksnummer

2017-03332

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bussen 30. november 2017 da hun ikke kunne fremlegge gyldig studentbevis.

Klager informerer om at hun hadde glemt å ta med studentbeviset på bussen på vei til sentrum. Klager hadde nylig flyttet til Trondheim. Hun hadde heller ingen kjennskap til at AtB praktiserer kontroll av busskortene, da dette ikke er vanlig i Namsos. I ettertid har klager møtt opp hos AtBs kundesenter og vist gyldig studentbevis. Likevel har AtB valgt å opprettholde kravet om gebyr.

Klager krever at AtB frafaller det ilagte gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 30. november 2017 ble klager ilagt gebyr da hun ved billettkontroll ikke kunne legitimere sin rett til bruk av studentrabattert billett.

Klager anfører at hun nylig hadde flyttet til Trondheim og var ukjent med AtBs praksis med å gjennomføre billettkontroll. Klager forklarer at hun i ettertid av kontrollen var innom AtB sitt kundesenter og fremviste studentbevis. Klager ber om at gebyret ettergis.

Det avgjørende ved bruk av rabattert reisebevis, er at man oppfyller retten til rabatt innen den konkrete reisekategorien. Kravet til legitimasjon ved bruk av rabatterte billetter fremgår klart av AtBs regelverk som ligger tilgjengelig på våre nettsider . Det følger av AtBs transportvedtekter at man ved kontroll skal vise gyldig studiebevis. Beviset må vise ditt navn, fødselsdato, studiested, samt hvilket semester det er gyldig for.

Det fremgår tydelig av AtBs transportvedtekter at man vil bli ilagt gebyr dersom den reisende ved billettkontroll ikke kan legitimere sin rett til rabattert billett. Selv om klager i etter tid har fremlagt bevis på at hun er legitimert til å bruke studentrabattert billett, vil AtB ikke frafalle gebyret.

Det er dessverre mange av våre reisende som misbruker vår tillitt, og AtB har derfor valgt å tolke regelverket strengt. Det innebærer at AtB ikke skiller mellom det å reise med rabattert billett uten bevis for retten til rabatt, og det å reise helt uten billett. Det er fordi en rabattert billett kun regnes som gyldig når den fremvises sammen med legitimasjon for rabatten.

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

Nemnda bemerker

Klager ble ved kontroll på busslinje 7 den 30. november 2017 ilagt gebyr da hun ikke kunne vise dokumentasjon for rett til bruk av studentkort.

Det fremgår at AtBs transportvedtekter §§ 2 og 7 at den reisende under reisen må kunne dokumentere rett til å benytte rabattert billett, og at dersom slik dokumentasjon mangler, kan tilleggsavgift ilegges. For studentkort må det vises gyldig studentbevis, jf AtBs rabatt- og takstreglement hvor det opplyses at «Du må ha gyldig norsk studentbevis og semesterkort fra høyere utdanning, eller ISIC-kort med NSB-logo. Studiet må ha en varighet på minimum tre måneder og minst 30 studiepoeng per semester for høyere utdanning. Et gyldig studentbevis skal ha navn, fødselsdato, studiested og vise hvilket semester det er gyldig for.»

Klager har erkjent at hun hadde glemt studentbeviset hjemme. Vilklarene for å illegge tilleggsavgift var dermed til stede. Hun har vist gyldig studentkort i ettertid.

Nemnda er gjennom flere saker kjent med at AtB konsekvent ikke godtar at dokumentasjon 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 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 nå vurderer endring av reglene på dette punkt.

Nemndas flertall, nemndas leder og bransjerepresentantene finner etter en samlet vurdering og i betraktning av AtBs nåværende regelverk, ikke grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles og viser til praksis i andre tilsvarende saker i 2017.

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.

Vedtak

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

Vedtaket er avsagt med dissens.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Kristin Aarre (Ruter)

Olav Grøttland (NSB)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)