

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Ilagt gebyr som følge av manglende studentbevis ved bruk av studentrabattert billett.

Dato

24.04.2018

Saksnummer

2018-00549

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr under kontroll på bussen 1. februar 2018 da han ikke kunne legitimere sin rett til bruk av studentrabattert billett.

Klager har app-ID for studentbevis på mobilen, men hadde glemt nødvendig innloggingsinfo og ble derfor ilagt gebyr. Klager har i ettertid fremlagt dokumentasjon til AtB på at han hadde gyldig studentbevis på kontrolltidspunktet.

På grunnlag av overnevnte krever klager at AtB frafaller det ilagte gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble den 1.februar 2018 ilagt tilleggsgebyr da han ved kontroll ikke kunne legitimere sin rett til bruk av studentrabattert reisebevis.

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 dersom man reiser med studentrabattert reisebevis. Beviset må vise ditt navn, fødselsdato, studiested, samt hvilket semester det er gyldig for.

Det fremgår tydelig av AtBs transportvedtekter at man vil bli lagt tilleggsgebyr dersom den reisende ved billettkontroll ikke kan legitimere sin rett til rabattert billett. Selv om klager i ettertid har fremlagt bevis på at han var legitimert til å bruke studentrabattert billett, vil AtB ikke frafalle gebyret.

AtB er kjent med at blant annet administrasjonsselskapet Ruter i Oslo og Akershus har et regelverk hvor de tillater at man i ettertid av kontrollen fremviser rabattbevis. AtB er i gang med å se på lignende løsninger, og det er sendt inn søknad om godkjenning av nye transportvedtekter til Samferdselsdepartementet. I de nye vedtektene er det foreslått at det på visse vilkår og mot et redusert administrasjonsgebyr, tillates fremvisning av rabattbevis i ettertid av kontrollen. De nye vedtektene vil gjelde så snart vi mottar godkjenning fra departementet og deretter får implementert disse. Inntil videre må både AtB og våre kunder forholde seg til gjeldende regelverk. Det innebærer at det ikke er noe skille 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.

Det som kontrollørene skal gi av informasjon til passasjerer vedrørende klageadgang, er å vise til de opplysninger om klageadgang som er på baksiden av gebyrblanketten. Kontrollørene skal informere om at man kan klage på illeggelsen av gebyret til AtB, men de skal ikke uttale seg om utfallet av en eventuell klage. Dersom klager i dette tilfellet har fått beskjed fra kontrollør om at det «det går bra» dersom han klager, er dette et avvik fra kontrollørens retningslinjer. AtB følger

opp dette internt. Vi må likevel påpeke at det ikke vil ikke være av betydning når det gjelder selve illeggelsen av gebyret. Selv om klager hadde motsatt seg gebyret, ville ikke det hindret at han hadde blitt ilagt gebyret. Kontrollørene er ikke avhengig av at passasjerer aksepterer gebyret for å ilagge det. Passasjerer har derimot valget mellom å undertegne gebyrblanketten eller ikke. Dette for å bekrefte at de oppgitte opplysningene på blanketten er korrekte. Hvorvidt passasjerer undertegner blanketten vil heller ikke være av betydning for gebyrets gyldighet. Vi har forståelse for at det oppleves urettferdig å ha blitt feilinformert, men utfallet ville ikke ha vært annerledes dersom klager hadde fått riktig informasjon.

AtB velger på ovennevnte grunnlag å opprettholde tidligere avgjørelse, og viser til begrunnelse i tidligere svar til klager.

Nemnda bemerker

Klager ble ved kontroll på busslinje 18 den 1. februar 2018 ilagt gebyr da han 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 ISiCkort 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 han hadde glemt innloggingsdetaljene til studentbevis på telefonen, og således ikke kunne vise gyldig studenkort. Villkårene for å legge tilleggsavgift var dermed til stede. Han 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, forbrukernes representanter, og bransjerepresentanten Krogh, finner i denne saken at det vil være urimelig å fastholde gebyret og anbefaler derfor at det frafalles. Flertallet viser til at rabatten er knyttet til passasjerens personlig og at dette vil kunne dokumenteres i ettertid.

Nemndas mindretall, nemndas leder og bransjerepresentanten Aarre, 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 og 2018.

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)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)

Kristin Aarre (Ruter)