

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Ilagt gebyr for manglende eller ufullstendig billett

### Dato

11.09.2017

### Saksnummer

2017-01369

### Tjenesteytere

AtB AS

### Klager har i det vesentlige anført

9. februar 2017, tok klager bussen fra Studentsamfunnet til NTNU Dragvold om bord i bussen var det kontroll og klager ble ilagt gebyr fordi hun ikke kunne fremvise bekreftelse på betalt semesteravgift.

Klager har kontaktet AtBs kundesenter, for å få gebyret på 750 kr. slettet, men har ikke nådd frem med sin klage.

Klager krever at AtB må gi kundene mulighet til å forklare seg, samt at det blir gitt bedre informasjon om bord i bussene. Klager krever i tillegg gebyret slettet.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kravet til legitimasjon ved bruk av rabatterte billetter fremgår klart av AtBs regelverk som ligger tilgjengelig på AtBs nettsider. Det er dessverre mange av våre reisende som misbruker AtBs tillit og AtB har derfor sett seg nødt til å tolke regelverket strengt. Dette medfører at AtB ikke skiller mellom det å reise med rabattert billett uten bevis for retten til rabatt, og det å reise helt uten billett. Dersom kunden reiser med student rabattert billett er det i følge AtBs regelverk avgjørende at reisende ved kontroll kan fremvise gyldig billett, herunder også legitimere sin rett til den rabatterte billetten, jf. AtBs transportvedtekter § 7.

Klagers fremstilling av hendelsesforløpet samsvarer med det kontrolløren har beskrevet i sin rapport av 9. februar 2017. Det fremgår her at klager ikke hadde med seg gyldig semesterbevis for vårsemesteret 2017. Hun ble derfor ilagt gebyr. Semesterbevis for høstsemesteret utløper 31. januar påfølgende år og semesterbeviset for vårsemesteret utløper 31. august samme år. Klager har fremlagt kvittering for betalt semesteravgift for våren 2017 utstedt av N TN U og skjermbilde av semesterkvittering i Student - ID appen.

Fakturaen dokumenterer at hun hadde betalt semesteravgift da kontrollen fant sted. Hun kunne likevel ikke fremvise gyldig semesterbevis under kontrollen.

Det fremgår av informasjonen fra NTNU at etter at man har betalt semesteravgiften, vil det digitale studentbeviset oppdateres automatisk i appen Student - ID. Det fremgår på NTNU sin hjemmeside at « Studentbevis - appen oppdateres automatisk når du har semesterregistrert deg i Studentweb og betalt semesteravgift. (...) Studentbevis - appen erstatter tidligere semesterkvittering på papir.

Enten man velger å benytte Student - ID appen eller semesterbevis i papirform, er regelen den at gyldig bevis for studentrabatten må fremvises ved kontroll. AtB kan ikke ta ansvar for eventuelle forsinkelser fra NTNU sin side når det kommer til utstedelse av kvittering for semesteravgift digitalt eller i papir .

AtB har per i dag ingen ordning med at man i ettertid kan fremvise gyldig semesterbevis og på den måte slippe å betale gebyr. Det fremgår klart av AtBs regelverk at ved reiser med student rabattert billett er det avgjørende at reisende kan legitimere retten til den rabatterte billetten ved kontroll. Det at klager i etterkant av kontrollen kan fremvise gyldig semesterbevis vil dermed ikke fritta klager fra gebyret.

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

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ved billettkontroll den 9. februar 2017 ilagt gebyr da hun ikke kunne vise dokumentasjon for rett til bruk av studentreisekort, dvs. 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 hevder at hun ventet på å få studentkortet, men viste fram kvittering for betalt semesteravgift.

Nemnda finner ikke tilstrekkelig sannsynliggjort at klager viste fram kvittering for betalt semesteravgift under kontrollen. Det er ikke fremlagt noen kvittering og heller ikke opplyst noe om hva slags kvittering. Uansett utelukkes at det var en kvittering av studentstedet.

Det er imidlertid klart at semesteravgift var betalt, jf. bekreftelse av 12. juni 2017 fra NTNU som viser at semesteravgift ble betalt 17. januar 2017.

Nemnda er etter samlet vurdering kommet til at klager ikke kunne vise påkrevet dokumentasjon og at vilkårene for å ilegge gebyr var til stede.

Nemnda viser til at den er 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**

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

Vedtaket er avsagt med dissens.

## **Nemndas representanter**

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Olav Grøttland (NSB)

Kristin Aarre (Ruter)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)