

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr som følge av feilaktig billettkategori,

Dato

26.01.2018

Saksnummer

2017-02403

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 27. august 2017 som følge av at han reiset med ungdomskort, til tross for at han er over 20 år og student.

Klager viser til at han ikke har kjennskap til hvorfor kortet hans var registrert med ungdomsrabatt, men han viser til at det på AtBs nettside står oppført lik pris på ungdomsbillett og studentbillett. Noe klager mener er ikke hensiktsmessig. Klager viser til at han alltid har kjøpt studentbevis, og at dette er en feil i AtBs systemer.

Klager informerer også i sin klage at vekteren ba han gå av bussen, noe som gjorde at klager kom for sent til en avtale. Etter at klager gikk av bussen tok han samme buss inn til sentrum som vekterne, og der observerte han at ingen andre som ble ilagt gebyr måtte gå av bussen. Dette mener klager er diskriminerende.

Klager krever derfor at AtB refunderer kostnaden til gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble den 27. august 2017 ilagt et gebyr fordi han ikke kunne legitimere sin rett til bruk av ungdomsrabattert billett ved kontroll. AtB viser her til vedlagt kontrollrapport og gebyr.

AtBs transportvedtekter er godkjent av Samferdselsdepartementet den 8. januar 2014 i medhold av yrkestransportlovens § 33 og jernbaneloven §7 og 7a, se vedlegg 3. Det fremgår av AtBs transportvedtekter § 2 andre avsnitt at

«Rett til transport får en ved kjøp av reisebevis i samsvar med gjeldende takstregulativ. Den reisende skal ha gyldig reisebevis ved påstigning. Enkeltbilletter (papir og

mobiltelefon) skal fremvises til sjåfør/billettør, øvrige reiseprodukter skal være validert/registrert ved påstigning. Det er den reisendes ansvar å ha gyldig betalingsmiddel ved kjøp av billett. Ved reise med rabattert billett, må den reisende kunne legitimere retten til rabatt. Reisebeviset skal oppbevares under hele reisen og helt til den reisende har forlatt terminalområdet. Reisebevis skal vises til sjåfør/billettør eller kontrollpersonale på forespørsel.»

Det følger videre av transportvedtektene § 7 første avsnitt at

«(...) Reisende som ved kontroll ikke kan vise gyldig reisebevis, skal betale en tilleggsavgift på kr. 750. Dette gjelder også reisende som benytter rabatterte billetter, og som ikke kan legitimere seg/ vise gyldig studiebevis.»

Det fremgår av AtBs rabatt- og takstreglement at

"Ungdomspris gjelder fra og med 16 år til og med 19 år på periodebillett. På øvrige billettyper gjelder voksenpris.

NB! Ved fylte 20 år er man ikke lenger i kategori ungdom, og er selv ansvarlig for å endre på sin billett.»

Klager anfører at tilleggsgebyret skal frafalles fordi han ikke er å bebreide for at han reiste med feil billettkategori. Klager forklarer at han under hele studiestudietiden har kjøpt studentrabattert reisekort. Han mener det var en feil i AtBs systemer som førte til at hans reisebevis var registrert med ungdomsrabatt ved kontroll den 27.august 2017. Videre forklarer klager at han føler seg urettferdig behandlet da han måtte gå av bussen grunnet ileggelse av gebyr, men andre kunder som ble ilagt tilleggsgebyr fikk fortsette turen. Klager anfører at det dessuten er uhensiktsmessig å operere med to ulike rabattkategorier, da de uansett har samme pris.

Når det gjelder ileggelse av tilleggsgebyr hvor en person mangler legitimasjon for den kategorien vedkommende reiser med, men oppfyller retten til en annen kategori med tilsvarende pris, har dette å gjøre med overgangen til «upersonlige reisekort». Det er med andre ord likegyldig hvem sitt navn som står på t:kortet, så fremt den som bruker det oppfyller reglene for billetten som ligger på kortet. Det betyr at selv om prisen for student- og ungdomsrabattert reisekort er den samme, har de ulike regler og det er disse reglene som avgjør hvem som er legitimert til å bruke reisekortet.

Dersom kunden reiser med ungdomsrabattert billett er det ifølge AtBs regelverk avgjørende at reisende kan fremvise legitimasjon som viser at vedkommende er mellom 16 og 20 år, idet ungdomsrabatten kun kan benyttes av reisende fra «16 år til og med 19 år». Det at klager kan vise at han oppfyller retten til en rabattkategori med samme pris, vil ikke frita klager fra gebyret.

Etter innføringen av nettbutikk, er det i dag ingen plikt til å fremvise legitimasjon eller rabattbevis når man kjøper billett. Det er kundens ansvar å påse at han er berettiget til den billetten han selv kjøper. Når en kunde kjøper billett hos AtBs kundeservice får man samtidig en kvittering. Det vil på denne fremgå hvilken type reisekategori billetten gjelder for. Dersom en kunde kjøper billett på AtBs nettbutikk er det valgfritt for kunden om han ønsker å bli tilsendt kvittering. I tillegg til at det er kundens ansvar å påse at han bestiller riktig reisebevis, vil det også være hans ansvar å bestille kvittering ved kjøp i vår nettbutikk. Klager har ikke lagt frem noen form for dokumentasjon på at han hadde kjøpt studentrabattert og ikke ungdomsrabattert reisebevis.

Kravet til legitimasjon ved bruk av rabatterte billetter fremgår klart av AtBs regelverk som ligger tilgjengelig på våre nettsider. Det er dessverre mange av våre reisende som misbruker vår tillit og vi har derfor sett oss 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.

Det følger av AtBs transportvedtekter at reisende som ikke har gyldig reisebevis, men som oppgir korrekt navn, adresse og fødselsdato har rett til å fortsette reisen. Klager skulle derfor ikke blitt bedt om å gå av bussen etter å ha fremvist legitimasjon til kontrolløren. AtB beklager derfor dette, og vil samtidig informere om at hendelsen vil bli fulgt opp internt. Dette er likevel ikke av betydning for illeggelsen av tilleggsgebyr for feil reisekategori.

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

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr ved kontroll på bussen 27. august 2017. Han hadde ungdomsbillett, men var ikke berettiget til å bruke denne billetttypen på grunn av alder.

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.

Nemnda bemerker at klager hadde feil billettkategori og at vilkårene for å illegge gebyr dermed var til stede.

Klager viser til at han trodde at han hadde kjøpt studentbillett og mener det må være en feil ved AtBs systemer når billetten ikke var registret som studentbillett. Han viser videre til at det er lite hensiktsmessig av AtB å ha to billetttyper til samme pris.

Nemnda er enig med AtB at det er den reisendes ansvar å påse at man kjøper riktig billett. Dette gjelder uansett om billetten er kjøpt i nettbutikken eller i AtBs kundesenter.

Nemndas flertall, nemndas leder og bransjerepresentantene Aarre og Grøttland, kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at tilleggsavgiften frafalles. Flertallet har forståelse for at reaksjonen kan virke streng, men av hensyn til reiseforetakene er det behov for en konsekvent praksis. Reisekortene til AtB er upersonlige. Billetten/kortet kan således benyttes av mange så lenge de oppfyller vilkårene til billetten – her aldersgrense på en ungdomsbillett. At billetten som lå på reisekortet har samme pris som studentbillett endrer ikke på vilkårene til den enkelte billettkategori.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene Grannes og Sørлие, viser til at klager til tross for å ha valgt feil billettkategori, faktisk har betalt det samme for en billett som varer like lenge og har samme geografiske utstrekning som den periodebilletten klager skulle ha valgt. Mindretallet kan heller ikke se at det i praksis kan være noen annen vinningshensikt i å velge feil kategori. Mindretallet viser her til at både student- og ungdomsbillett er upersonlige og dermed fritt kan lånes ut forutsatt at låntaker også oppfyller vilkårene for rabatten. Mindretallet vektlegger for øvrig det faktum at klager selv har kjøpt billett. Mindretallets vurdering vil kunne stille seg annerledes dersom man reiser på feil billettkategori med lånt billett. Mindretallet finner i denne saken at det er urimelig å opprettholde gebyret og anbefaler at gebyret frafalles.

Nemnda har for øvrig merket seg at AtB har beklaget at klager ble bedt om å gå av bussen.

Nemnda finner i samsvar med flertallets begrunnelse ikke å kunne anbefale at gebyret frafalles.

Vedtak

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

Vedtaket er avsagt med dissens.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Kristoffer Sørлие (Forbrukerrådet)

Kristin Aarre (Ruter)

Olav Grøttland (NSB)

Else Anette Grannes