

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om frafall av gebyr

### Dato

10.11.2020

### Saksnummer

2020-02366

### Tjenesteytere

Fram

### Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 28. februar 2020. Klagers representant, hennes mor, forklarer at klager reiste med buss fra Moa til deres hjem i Ålesund. Representanten anfører at klager hadde et gyldig reisekort, som hun måtte legitimere seg med skolebevis for å få lov til å kjøpe seg. Videre anfører representanten at når klager gikk ombord på bussen så skannet hun reisekortet sitt og fikk bekreftet at kortet var gyldig. Representanten forklarer at like etter dette kom en Nokas kontrollør ombord på bussen og klager viste frem reisekortet sitt for å bekrefte at hun hadde betalt. Klager ble ilagt gebyr da hun ikke kunne vise frem studentbevis.

Representanten anfører at det ikke står noe på reisekortet at studentbevis må legges frem. Reisekortet er påført navn og bilde. Klager viste frem annen identifikasjon i form av bankkort under kontrollen for å vise at reisekortet var hennes, men dette ble avvist av kontrolløren. Representanten mener at siden det er nødvendig å vise frem studentbevis når man kjøper dette reisekortet, burde annen type identifikasjon holde som dokumentasjon.

Representanten forklarer at klager fikk spørsmål om hvordan hun ville betale, enten betale på stedet eller få faktura tilsendt. Klager ikke visste hva hun skulle gjøre så hun sa at hun ønsket faktura i posten. Representanten anfører at klager ikke visste og ble heller ikke opplyst om at det kom et tillegg på kr. 250 dersom man velger faktura per post.

Representanten forklarer at reisekortet til klager ble inndratt selv om hun kunne dokumentere med identifikasjon at det var hennes kort. Videre forklarer representanten at klager i tillegg måtte betale kr. 42 for bussturen, selv om hun allerede hadde betalt for den ved ombordstigning. Siden reisekortet til klager ble inndratt på en fredag etter kl. 16 var klager uten reisekort frem til mandag fordi Nokaskontoret på Moa var stengt.

Representanten anfører at da klager var innom på mandag ettermiddag for å hente reisekortet var det ingen som kunne svare på hvor kortet hennes var blitt av, noe hun mener er sterkt kritikkverdig. Representanten antar at reisekortet fortsatt var i Nokaskontrollørens varetekt. Klager forlangte å få et nytt kort utlevert umiddelbart, noe hun fikk av en sur Nokas representant. Representanten forklarer at klager var nødt til å betale billetter til full pris fra fredag til mandag ettermiddag, siden reisekortet hennes var inndratt.

Representanten anfører at det ikke nevnes noe sted på FRAM sine nettsider at skolebevis må fremlegges ved kontroll. Representanten synes dette er urimelig.

Klager krever straffegebyr, fakturagebyr og ny billett kreditert. Totalsum kr. 792.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

FRAM har i sitt tilsvarende svar til sekretariatet for Transportklagenemnda opplyst om at de ikke har noen kommentarer utover opprinnelig avslag på klage.

FRAM ga følgende svar til klager etter at klager kontaktet FRAM:

"Vi viser til punkt 1.9 og 3.3 i Takstretningslinjene for bussrutene i Møre og Romsdal som sier at den reisende må kunne dokumentere i en kontroll at den reisende har rett på den aktuelle billetten. Uten en slik dokumentasjon har den reisende ikke en gyldig billett og gebyr blir derfor utstedt. Vi ser derfor ikke at det er grunnlag for ettergi gebyret i denne saken. Kort som blir inndratt blir samlet inn og tatt med til Nokas sitt kontor på Moa trafikkterminal."

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ilagt gebyr da hun ikke kunne fremvise gyldig studentbevis ved kontrollen.

Nemndas mindretall, forbrukerrepresentantene viser til at nemnda i tidligere avgjørelser har ettergitt gebyr ved etterfølgende dokumentasjon av rabattgrunnlag, jf. bl.a. KOLLKN-2018-922, KOLLKN-2018-852, KOLLKN-2018-735, KOLLKN-2018-811. Dette ble senest også resultatet i sak KOLLKN-2020-00588, som også gjaldt Fram. Etter mindretallets syn, tilsier nemndas praksis at klager gis medhold.

Nemndas flertall, nemndsleder og bransjerepresentantene, er av den oppfatning at nemndas tidligere praksis ikke kan gjøres gjeldende her.

Flertallet viser til punkt 1.9 og 3.3 i Takstretningslinjene for bussrutene i Møre og Romsdal som sier at den reisende må kunne dokumentere i en kontroll at den reisende har rett på den aktuelle billetten. Uten en slik dokumentasjon har den reisende ikke en gyldig billett og gebyr blir derfor utstedt. Det var således grunnlag for gebyr etter reisevilkårene.

Flertallet er klar over avgjørelsen i KOLLKN-2020-00588, og har funnet det nødvendig å ta problemstillingen opp til en grundigere vurdering.

Det vises for det første til at FRAMs reisevilkår ikke åpner for frafall av gebyr ved dokumentasjon i ettertid. For det andre gjelder henvisningen til sakene i 2018, jf. ovenfor, et forhold knyttet til AtB særskilt, og hvor avgjørelsene ble fattet etter at AtB hadde foreslått vedtektsendringer som åpnet for slik refusjon. Etter flertallets syn kan det ikke av avgjørelsene fra 2018 utledes en generell regel om refusjon ved dokumentasjon i ettertid, men dette må vurderes opp mot de enkelte selskapers transportvilkår. FRAMs reisevilkår slik de lyder nå, åpner ikke for dette, og det er heller planlagt en slik endring. Denne problemstillingen ble ikke problematisert i avgjørelsen i KOLLKN-2020-00588, og etter bredere vurdering er flertallets konklusjon at det likevel ikke kan gis medhold.

Flertallet vil imidlertid anmode om at FRAM åpner for en slik etterfølgende dokumentasjon, som flere selskaper praktiserer. 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.

Det følger heller ikke av sakens dokumenter at klager ble informert om at gebyret ville økes fra kr. 500 til kr. 750 ved tilsendt faktura. Etter flertallets syn burde denne informasjonen vært gitt, og gebyret bør settes til kr. 500. FRAM har heller ikke benektet klagers anførsel om dette.

Nemndas konklusjon blir at gebyret ikke frafalles, men at gebyret reduseres til kr. 500.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda for kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold, men at gebyret reduseres til kr. 500.

Vedtaket er avsagt med dissens.

## **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Hege Sand (Ruter)

Olav Grøttland (Vy)