

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr som følge av at klager ikke kunne fremlegge honnørbevis.

### Dato

16.02.2018

### Saksnummer

2017-03322

### Tjenesteytere

AtB AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagers representant, hennes sønn, viser til at moren ble ilagt gebyr på bussen 12. desember 2017 fordi hun ikke kunne fremvise honnørbevis.

Moren, som er født 03.11.1957, ble tatt av bussen da hun ikke klarte å finne frem honnørbeviset under kontrollen. Klagers representant informerer at moren opplevde dette som veldig flaut, da kontrolløren verken tok hensyn eller var spesielt hyggelig mot henne.

I en tid hvor teknologien er såpass utviklet bør AtB ha systemer hvor passasjerens navn kan fortelle om vedkommende har rett til rabbert billett eller ikke. Når moren kjøper periodekort viser hun honnørbeviset.

Klager har fremlagt honnørbeviset for AtB i etterkant og således fått bevist at hun på tidspunktet for kontrollen hadde, og fremdeles har, rett til honnørrabbert billett. AtB har likevel valgt å opprettholde gebyret.

Klagers representant mener dette er urettferdig, og krever at AtB frafaller det ilagte gebyret.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble den 12. desember 2017 ilagt tilleggsgebyr da hun ved billettkontroll ikke kunne legitimere sin rett til honnørrabbert reisebevis.

Til AtB har klagers representant forklart at grunnen til at hans mor ikke fikk fremvist gyldig honnørbevis ved billettkontroll, var fordi hun ble stresset av kontrollørene. Klagers representant hevder at siden hans mor fremviste honnørbevis ved kjøp

av periodebilletten, burde denne informasjonen være registrert i et baksystem som kontrollørene kunne undersøkt og dermed bekreftet hennes rett til bruk av honnørrabattert 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 er passasjerens ansvar å sette seg inn i regelverket som gjelder for reiser med AtB. For at en reisende skal ha rett til honnørrabattert billett, må vedkommende enten være fylt 67 år, være blind eller døvblind, eller motta norsk uføretrygd. Dersom man oppfyller kravene til sistnevnte må passasjerer kunne fremlegge legitimasjon fra enten Blindeforbundet eller Rikstrygdeverket (NAV).

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. Ved billettkontroll den 12. desember 2017 kunne ikke klager fremvise bevis på at hun hadde rett til å reise på honnørrabattert billett. Tilleggsgebyret kan heller ikke ettergis på grunnlag av at den reisende i ettertid har fremlagt et gyldig honnørbevis. 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.

Etter innføringen av nettbutikk, er det ikke lenger nødvendig å fremvise legitimasjon ved kjøp av rabattert reisebevis. Det gjelder uavhengig av om man kjøper billetten i nettbutikken, ved vårt kundesenter eller i AtB Mobillett-appen. T:kortene er dessuten upersonlige, noe som innebærer at t:kortet ikke nødvendigvis er tilknyttet en konkret person, men kun en konkret reisekategori. Flere personer kan med andre ord bruke det samme t:kortet, så fremt de oppfyller vilkårene for reisekategorien som er registrert på t:kortet. Av denne grunn har AtB ikke et baksystem hvor kundenes rett til rabattert reisebevis er registrert og som kan undersøkes av kontrollørene.

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

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ilagt gebyr ved kontroll på bussen den 12. desember 2017. Klager som er født i 1957, hadde honnørbillett, men kunne ikke vise legitimasjon for rett til honnørbillett på grunn av uførhet.

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 har erkjent at hun ikke fikk lagt frem dokumentasjon for uførhet. Vilåårene for å ilegge tilleggssavgift var dermed til stede. Hun har vist gyldig honnørbevis i ettertid.

Nemnda er gjennom flere saker 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 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)