

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Ilagt gebyr for manglende eller ufullstendig billett

### Dato

12.06.2017

### Saksnummer

2017-00810

### Tjenesteytere

AtB AS

### Klager har i det vesentlige anført

9. mars tok klager bussen fra Lerkendal til NTNU Dragvoll ombord i bussen var det kontroll. Klager har periodebillett for student. Klagers telefon var til reparasjon og klager logget seg derfor inn på Studentweb og appen studentbevis via sin samboers telefon. I likhet med flere andre passasjerer opplevde klager tekniske problemer og fikk følgelig ikke logget på de aktuelle tjenestene. Klager har tatt kontakt med FSAT som drifter NTNUs servere, som kan bekrefte at database 7 ble oppgradert under kontrolltidspunktet. Serveroppgraderingen var ikke annonsert som gjorde det svært vanskelig for klager fremvise nødvendig dokumentasjon i kontrollen. Oppgraderingen var ferdig ved midnatt.

Klager krever med bakgrunn i dette gebyret refundert.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Dersom kunden reiser med studentrabattert billett er det ifølge AtBs regelverk avgjørende at reisende ved kontroll kan «...vise gyldig studiebevis» sammen med gyldig billett, jf. AtBs transportvedtekter § 7.

Hva som anses som gyldig studentlegitimasjon fremgår av AtBs rabatt- og takstreglement. For studenter ved NTNU er gyldig studentlegitimasjon utstedt studentkort sammen med semesterkvittering i papirform, eller digitalt studentbevis i form av app.

Det fremgår klart av regelverket at gyldig studiebevis må fremvises når man reiser på billett med studentrabatt. Regelen er dermed den at passasjerene må ha bevis for sin rabatt lett tilgjengelig for kontroll. Det er opp til den enkelte å velge hvorvidt man ønsker å benytte seg av student IDappen eller semesterbevis i papirform. Ved bruk av digitalt

studentbevis aksepterer reisende risikoen dette medfører med tanke på at det f.eks. kan oppstå tekniske problemer. AtB kan ikke ta ansvar for tekniske feil som oppstår i en app AtB ikke har ansvaret for.

Det fremgår av vilkårene for bruk av studentId-appen<sup>1</sup> at ved førstegangsbruk må appen være koblet til internett for å kunne laste ned informasjonen. Informasjonen blir da lagret lokalt på telefonen og man trenger ikke være online for å bruke appen. Man vil heller da ikke bli påvirket av eventuelle oppgraderinger i appen. Dette bekreftes av mailkorrespondansen klager har vedlagt sin klage.

Problemet oppstod idet klager ikke hadde med seg sin telefon, og måtte låne en medpassasjers telefon for å logge inn på appen på nytt. Dersom klager hadde hatt med seg sin egen telefon ville informasjonen, uavhengig av oppdateringer i appen, ha vært lagret i appen fra førstegangsbruk og klager ville ha kunne fremvist bevis for betalt semesterkvittering.

Videre i vilkårene for StudentID-appen fremgår det klart at dersom telefonen skulle gå tom for strøm eller av andre grunner ikke fungere, må man bevise studentstatus med semesterkvittering og gyldig legitimasjon.

AtB skiller ikke mellom det å reise uten billett og det å reise med rabattert billett uten legitimasjon for rabatten. Dette fordi en rabattert billett kun anses som gyldig dersom man kan legitimere sin rett til den aktuelle rabatten. Det å reise med ugyldig billett og det å reise uten gyldig billett er dermed i prinsippet samme sak. Dette betyr at man vil bli ilagt samme tilleggsgebyr uavhengig av hvilken av de to grunnene som er bakgrunnen for illeggelsen.

AtB har ingen ordning med at man i ettertid kan fremvise gyldig studentlegitimasjon og på den måte slippe å betale gebyr. Det fremgår klart av AtBs regelverk at ved reiser med studentrabattert billett er det avgjørende at reisende kan fremvise gyldig studentlegitimasjon ved kontroll. Det at klager i etterkant av kontrollen har skaffet seg og vedlegger kopi av studentbevis og semesterkvittering fritar derfor ikke for betaling av gebyret. Dessverre er det mange som misbruker AtBs tillit, AtB har derfor sett seg nødt til å tolke regelverket om fremvisning av studentbevis ved kontroll strengt.

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

### **Nemnda bemerker**

Klager tok 9.mars 2017 bussen fra Lerkendal til NTNU Dragvoll og ble ilagt gebyr fordi hun ikke kunne fremvise dokumentasjon for rett til bruk av studentbillett.

Det fremgår av AtBs transportvilkår at den reisende ved reise med rabattert billett, må 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 et tilleggsgebyr på kr 750. Dette gjelder også reisende som benytter rabatterte billetter, og som ikke kan legitimere seg/ vise gyldig studiebevis.»

Klager hadde etter det opplyste ikke med sin egen telefon og kunne ikke vise dokumentasjon for rett til rabattert billett.

Vilkårene for å ilegge gebyr var dermed til stede.

Nemnda er imidlertid gjennom flere saker kjent med at AtB konsekvent ikke godtar at legitimasjon for rett til rabattert billett kan vises i ettertid.

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.

Nemndas finner grunn til å anbefale at AtB vurderer 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.

I samsvar med flertallets syn anbefales ikke at klager gis medhold.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke grunnlag for å anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket er avsagt med dissens.

## **Nemndas representanter**

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Kristin Aarre (Ruter)

Olav Grøttland (NSB)