

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Ilagt gebyr for manglende eller ufullstendig billett

Dato

19.09.2017

Saksnummer

2017-01343

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

20. april tok klagers kone bussen fra Havstad senter til Trondheim sentrum. Til tross for at klagers kone hadde gyldig billett ble hun likevel ilagt ilagt gebyr under billettkontrollen. Konen er innrømmet honnørrabatt, men da honnørbeviset fra NAV lett blir ødelagt har klager tatt kopi av beviset som hun bringer med seg på reise.

Kontrolløren på sin side mente at klagers kone hadde gjort forsøk på å forfalske honnørbeviset og krevde at hun måtte identifisere seg. Klagers kone hadde ikke med noen id-papirer og politiet ble tilkalt. Imidlertid kunne politiet og utlendingsenheten bekrefte hennes identitet, samt at hun hadde det originale honnørbeviset hjemme.

Med bakgrunn i dette mener klager at gebyret er feilaktig ilagt og krever det 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 AtBs reisende som misbruker vår tillit og AtB 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.

Dersom kunden reiser med honnørrabattert billett er det ifølge AtBs regelverk avgjørende at reisende ved kontroll kan fremvise gyldig billett, herunder også legitimere sin rett til den rabatterte billetten.

Klagers kone fremviste ved kontrollen en ettergjort kopi av sitt originale honnørbevis. Det kopierte honnørbeviset er å regne som forfalsket i og med at det i sin helhet stammer fra en annen enn utstederen, NAV. En kopi av honnørbeviset regnes derfor ikke som gyldig honnørbevis, og klager kunne dermed ikke legitimere sin rett til å reise

med honnørrabatterert billett. AtB har tidligere vært i kontakt med NAV angående en lignende sak. AtB fikk da bekreftet at et kopiert bevis ikke er gyldig som honnørbevis, Et honnørkort er også kun gyldig sammen med annen legitimasjon. Det fremgår av kontrollørrapporten at hun heller ikke hadde med seg annen gyldig legitimasjon. Politiet ble derfor kontaktet for å verifisere personalia.

I tilfeller der kontrollørene oppdager kopierte/forfalskede honnørkort er AtBs prosedyre at det kopierte honnørkortet blir inndratt og saken registrert som forfalskning og forhøyet gebyr på kr. 1500 blir utstedt. Anmeldelsessaken undersøkes så av en saksbehandler for å se om det faktisk foreligger grunnlag for anmeldelse. Da det i denne saken i ettertid ble bekreftet at honnørkortet ikke var forfalsket, har gebyret blir gjort om til et tilleggsgebyr for reise med ugyldig reisebevis, kr. 750.

AtB har ingen ordning med at man i ettertid kan fremvise gyldig honnørbevis og på den måte slippe å betale gebyr. Det fremgår klart av AtBs regelverk at ved reiser med honnørrabatterert 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 honnørbevis vil dermed ikke fritta klager fra gebyret.

AtB har en streng praksis når det gjelder kravet til å kunne fremvise bevis for rabatterte billetter ved kontroll og gjør ingen unntak fra denne regelen. Når det gjelder bruk av skjønn i enkeltsaker er AtB, som en representant for fylkeskommunen, bundet av alminnelige forvaltningsrettslige prinsipper i vår saksbehandling, herunder kravet til likebehandling.

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

Nemnda bemerker

Klager ble etter kontroll på bussen den 20. april 2017 ilagt gebyr da hun ikke kunne vise dokumentasjon for rett til å bruke honnørbillett.

Nemnda bemerker at det etter AtBs regelverk, jf. §§ 2 og 7 kreves at det under reisen kan vises dokumentasjon for rett til rabatterert billett og at gebyr kan ilegges dersom dokumentasjon ikke fremlegges. Når det gjelder honnørbillett, må det vises honnørbevis utstedt av NAV . NAV-beviset forutsetter at vedkommende kan vise annen ID i tillegg.

Klager hadde med seg en kopi av NAV-beviset, men ikke annen form for ID.

Ved kontrollen ble det fattet mistanke om dokumentfalsk og da klager heller ikke kunne vise ID papirer ble politiet tilkalt. Klager ble kjørt hjem av politibetjentene som avklarte klagers identitet og det originale honnørbeviset ble vist.

Nemnda bemerker at vilkårene for illeggelse av gebyr var til stede ved kontrollen og legger særlig vekt på at klagers kone heller ikke kunne vise ID papirer hvilket alltid må følge honnørbeviset fra NAV.

Nemnda finner imidlertid grunn til å bemerke at en kopi av et bevis ikke nødvendigvis anses som dokumentfalsk. Det forutsettes at kopieringen er gjort for at den skal fremstå som ekte. I følge kontrollørrapporten erkjente klager med en gang at det var en kopi og at originalen var hjemme fordi hun var redd for å miste den. Begrunnelsen for å bruke en kopi er ikke unaturlig og det virker sterkt å bli beskyldt for forfalskning.

Nemnda viser til kontrollørrapporten hvor det fremgår at klager brøt fullstendig sammen og ble kjørt hjem.

Nemnda har merket seg at gebyret ble skrevet ut etter at de faktiske forhold var avklart. Det var ikke grunnlag for forfalskningsgebyr og dette er senere frafalt. Nemnda finner imidlertid grunn til å påpeke at det må ha vært svikt i rutinene da det ikke ble sendt faktura for dette gebyret slik at klager trodde saken var avsluttet da hun fikk purring på betaling av beløpet.

Nemnda finner etter en helhetsvurdering av klagers sak at det ikke er grunnlag for å anbefaler at kontrollgebyret frafalles.

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 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."

Vedtak

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

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Olav Grøttland (NSB)
- Kristin Aarre (Ruter)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)