

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Ilagt gebyr for manglende eller ufullstendig billett

Dato

11.09.2017

Saksnummer

2017-01224

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

30. april tok klager bussen fra Saxenborg Allé til Prinsen kinosenter. Klager, som er polsk, går på Malvik videregående skole og er avhengig av å ta bussen. Klager var ikke klar over at hun måtte medbringe skolebeviset på bussen og ble følgelig ilagt gebyr under kontrollen. Som nyankommet til landet finner klager det vanskelig å sette seg inn i alle regler.

Gebyret på 750,- kr. er mye penger for klager og hun ber med bakgrunn i at hun alltid kjøper billett om at gebyret frafalles.

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. 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. Hva som anes som gyldig studentlegitimasjon fremgår av AtBs rabatt- og takstreglement

«Ved bruk av periodebillett for student skal gyldig studentbevis med eventuelt semesterkort kunne forevises på reisen. Studentrabatt gis til studenter til og med 34 år. Gyldig studentbevis er norsk studentbevis eller ISIC-kort med NSB-logo. Beviset må vise ditt navn og fødselsdato, studiested, samt at det gjelder aktuelle semester. (...)»

Dersom den reisende ikke har mulighet til å fremvise gyldig semesterkittering og dermed gyldig studentbevis, har vedkommende ikke rett til å reise på studentrabatterte billetter hos AtB.

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 semesterkvittering fritar derfor ikke for betaling av gebyret. Dessverre er det mange som misbruker vår tillit, vi har derfor sett oss nødt til å tolke regelverket om fremvisning av studentbevis ved kontroll strengt.

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.

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. Hva som anes som gyldig studentlegitimasjon fremgår av AtBs rabatt- og takstreglement «Ved bruk av periodebillett for student skal gyldig studentbevis med eventuelt semesterkort kunne forevises på reisen. Studentrabatt gis til studenter til og med 34 år. Gyldig studentbevis er norsk studentbevis eller ISIC-kort med NSB-logo. Beviset må vise ditt navn og fødselsdato, studiested, samt at det gjelder aktuelle semester. (...)»»

Dersom den reisende ikke har mulighet til å fremvise gyldig semesterkvittering og dermed gyldig studentbevis, har vedkommende ikke rett til å reise på studentrabatterte billetter hos AtB. 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 semesterkvittering fritar derfor ikke for betaling av gebyret. Dessverre er det mange som misbruker vår tillit, vi har derfor sett ossnødt til å tolke regelverket om fremvisning av studentbevis ved kontroll strengt.

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

Nemnda bemerker

Klager ble ved billettkontroll den 30. april 2017 ilagt gebyr da han ikke kunne vise dokumentasjon for rett til bruk av studentkort. Klager hevder at hun ikke var klar over at hun måtte ha med skolebevis på bussen.

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.

Vilkårene for å illegge gebyr var dermed til stede.

Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å sette seg inn i reglene for bruk av reisekort. Det fremgår klart av regelverket og AtBs retningslinjer på nettet at reisende med rabattert billett må ha med dokumentasjon for rett til slik å benytte slik billett på reisen. Nemnda kan ikke se at manglende kunnskap om dette i seg selv kan gi grunnlag for å frafalle gebyr.

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."

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.

I samsvar med flertallets syn anbefales ikke at klager gis medhold

Vedtak

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

Vedtaket er avsagt med dissens.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Olav Grøttland (NSB)

Kristin Aarre (Ruter)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)