

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Ilagt gebyr for manglende eller ufullstendig billett

Dato

27.03.2017

Saksnummer

2017-00124

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

22. august 2016 tok klager bussen fra Prinsens gate til Anders Buens gate. Klager hadde to reisekort i vesken, ett til seg selv og ett honnørkort tilhørende datteren. Ved påstigning validerte hun feil kort, og ble følgelig ilagt gebyr under kontrollen. Klager hadde ikke til hensikt å trikse med kortene og viser til at hun er svært syk og har store konsentrasjonsproblemer som en direkte konsekvens av sykdommen. Klager mener at hennes særdeles vanskelige livssituasjon er årsak til at hun tok feil kort og at situasjonen under kontrollen gjorde klager enda sykere. Klager ber om at det må utvises skjønn og at AtB må vise menneskelig hensyn og ikke straffe syke mennesker.

Klager ber om at gebyret blir frafalt.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Dersom kunden reiser med honnørrabattert billett er det i følge AtBs regelverk avgjørende at den reisende ved kontroll « ... kan legitimere seg » sammen med gyldig billett, jf. AtBs transportvedtekter § 7.

Ved bruk av honnørrabattert billett må den reisende ved kontroll fremvise gyldig honnørkort. Kravet til legitimasjon ved bruk av rabatterte billetter fremgår klart av AtBs regelverk som ligger tilgjengelig på AtBs nettsider. På grunn av misbruk av AtBs tillit, har AtB sett seg nødt til å tolke regelverket strengt. Med mindre AtB ser at det er gjort en feil fra sin eller sine eksterne kontrollørers side, vil etterfølgende bevis for rett til rabatt eller forveksling av reisekort innad i familien som medfører reise på feil billettkategori, ikke medføre at vi ettergir gebyr.

AtB har i forbindelse med klagesaken sett nærmere på valideringshistorikken til både klager eget og hennes datters kort. Valideringshistorikken viser at datterens kort

ble validert 10: 45 på linje 6 Nova kinosenter. Klager ble kontrollert på neste holdeplass, Bakkegata. Kontrollørene gikk av sammen med klager på neste holdeplass, Solsiden, der gebyret ble utstedt kl. 10: 55. Klagers eget kort ble validert kl. 11: 05 på linje 9 fra Solsiden.

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. Til tross for at AtB har forståelse for den enkeltes situasjon, medfører dette at AtB ikke gjør unntak fra våre krav til legitimasjon med grunnlag i den reisendes livssituasjon eller andre subjektive forhold på den reisendes side. AtB opprettholder med dette sin tidligere avgjørelse og viser til sine tidligere svar til klager.

Nemnda bemerkar

Nemnda legger til grunn at klager hadde to reisekort i vesken; ett honnørkort tilhørende datteren og ett vanlig voksenkort for seg selv. Hun anfører at hun ved en feiltakelse hadde validert datterens kort og ikke sitt eget. Gebyr ble ilagt fordi hun ikke kunne legge fram dokumentasjon for at hun var berettiget til å bruke honnørkort.

Det følger av AtBs transportvedtekter §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 at de er berettiget til rabatt.

Nemnda legger følgelig til grunn at vilkårene for å ilagge gebyr var til stede. Klager måtte være klar over at hun hadde to reisekort med seg og hun har opplyst at kortene er merket med navn. Når en reisende har to reisekort av forskjellig type, må det være den reisendes eget ansvar å benytte riktig kort.

Etter nemndas syn er det nødvendig å ha en streng praksis da det er vanskelig å skille mellom de ulike årsaker til at den reisende ikke har gyldig billett eller kan dokumentere rett til honnørkort.

Nemnda har vurdert klagers opplysninger om sin helse og øvrige livssituasjon, men finner ikke at det gir tilstrekkelig grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Vedtak

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

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)
Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
Kristin Aarre (Ruter)
Elise Korsvik (Forbrukerrådet)
Heidi L. Hansen (Flytoget)