

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr som følge av ikke legitimert rett til honnørrabattert billett.

Dato

16.02.2018

Saksnummer

2018-00239

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bussen da hun ikke kunne fremlegge dokumentasjon på rett til honnørbillett.

Hun informerer om at hun kjøpte billett med en gang hun kom til bussen, men at hun hadde glemt honnørbeviset i vesken på hotellet. Klager erkjenner at det var feil av henne å ikke medbringe beviset, og hun beklager dette.

Siden klager er rammet av sykdommen, PML, IRIS som blant annet fører til at hun er svimmel hele tiden, kunne ikke klager bære både vesken og den tunge kofferten. Dessuten var klager ny i byen, og hadde ingen til å hjelpe seg.

Klager har i ettertid lagt frem dokumentasjon på gyldig honnørbevis.

Klager krever derfor at AtB frafaller det ilagte gebyret på kroner 750.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble den 6. januar 2018 ilagt tilleggsgebyr da hun ved billettkontroll ikke kunne legitimere sin rett til bruk av honnørrabattert billett.

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 følger av AtBs transportvedtekter at for å ha rett til å reise med honnørrabattert billett, må vedkommende enten være fylt 67 år, være blind eller døvblind, eller gå på norsk uføretrygd. Dersom man oppfyller kravene til de to sistnevnte, må passasjeren 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 bruk av rabattert billett. Ved billettkontroll den 6. januar 2018 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 gyldig honnørbevis. Det er dessverre mange av våre reisende som misbruker selskaps tillit, 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. AtBs regelverk gir dessuten svært lite rom for å vektlegge subjektive forhold hos den reisende ved illeggelse av tilleggsgebyr. Det innebærer at AtB ved behandling av klagen dessverre ikke kan ta hensyn til klagers helsetilstand.

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

Nemnda bemerker

Klager ble ved kontroll på bussen den 6. januar 2018 ilagt gebyr da hun ikke kunne dokumentere rett til å bruke honnørbillett.

Det fremgår at AtBs transportvedtekter §§ 2 og 7 at den reisende under reisen må kunne dokumentere rett til å benytte rabattert billett, og at dersom slik dokumentasjon mangler, kan tilleggsavgift ilegges.

Klager kunne ikke vise slik dokumentasjon, og vilkårene for å illegge tilleggsavgift var til stede.

Nemnda legger til grunn at klager hadde rett på honnørbillett og har vist dokumentasjon for dette senere.

Nemnda er gjennom flere saker kjent med at AtB konsekvent ikke godtar at dokumentasjon 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.

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)
- Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Kristin Aarre (Ruter)
- Olav Grøttland (NSB)