

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr. Utenlandsk studentbevis.

Dato

28.03.2023

Saksnummer

2022-02218

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr den 15. juli 2022 som følge av at hun ikke kunne fremvise gyldig rabattbevis for billetten som ble fremvist. Klager hadde fremvist studentbevis fra en høyskole i København.

Klager anfører at hun mener at gebyrleggingen er urimelig. Klager anfører at hun har opptrådt i god tro om at hun har handlet korrekt og hadde kjøpt billett med studentbevis som hun var sikker på var gyldig. Klager anfører at hun på ingen måte har gått inn for å snike på bussen og mener at det er AtBs ansvar at det tidlig i kjøpsprosessen fremgår hvilke typer studentbevis som regnes som gyldige og ikke.

Klager anfører at når studentbeviset hennes er gyldig på flybussen og alle andre steder i Trondheim, er det opplagt at hun trodde at dette også var tilfelle for AtB. Klager anfører at hun ikke aksepterer at dette anses som et bevisst forsøk på å snike fra hennes side. Klager anfører at hun i tillegg ble behandlet svært unødvendig ydmykende og ufint av kontrollør.

Klager viser til at det i AtBs transportvedtekter § 3 står at det er passasjerens ansvar å betale for reisen i henhold til fastsatte priser og å fremvise dokumentasjon på rabatterte billetter. Klager anfører at hun hadde kjøpt billett og hadde dokumentasjon/studiebevis som hun etter all sunn fornuft og logikk oppfattet som gyldig. Klager anfører at hun er fulltidsstudent og mottar penger fra Statens Lånekasse i Norge. Klager anfører at det er rimelig at det er «den reisendes ansvar å påse at man setter seg inn i det regelverket som til enhver tid gjelder osv», men det kan ikke forventes at kunden leser hele nettsiden til AtB og hele selskapets transportvedtekter for å forstå hvilke studiebevis som gjelder og ikke.

Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever frafall av ilagt gebyr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

AtB ønsker i første omgang å belyse klagers bemerkninger om at billettkontrollørene behandlet henne dårlig. Slike tilbakemeldinger blir tatt på alvor, og det er viktig at kontrollørene opptrer respektfullt i billettkontroll. AtB vil følge opp med kontrolløransvarlig, herunder vekterselskapet som er innleid til å utføre billettkontroller på AtBs vegne. Det er imidlertid viktig å bemerke at disse anføringene ikke er av relevans i saksbehandlingen. Dette siden sakens objektive forhold viser at tilleggsgebyr ble ilagt grunnet ugyldig/manglende studentbevis, og ikke som et resultat av påstått oppførsel fra billettkontrollørene.

Klager skriver i sin henvendelse til Transportklagenemnda at hun forstår at det er rimelig at det er den reisendes ansvar å til enhver tid sette seg inn i AtBs gjeldende regelverk. Videre anfører hun imidlertid at det ikke kan forventes at reisende oppsøker AtBs transportvedtekter for å kunne vite hvilke regler som gjelder for rabattbevis i billettkontroll. For hvert tilleggsgebyr som blir utstedt, skriver billettkontrollørene en rapport for hendelsen. Det vises til fremlagt kopi av merknaden i rapporten.

Det fremgår følgende av vilkår og betingelser for AtB Mobillett: «AtBs transportvedtekter gjelder til enhver tid under hele reisen». Av AtBs takstregler fremkommer det at: «(...) Du må ha gyldig studentbevis fra din videregående skole med semestermerke for gjeldende semester, gyldig norsk studentbevis med semesterkort fra høyere utdanning, eller ISIC-kort. (...)» og «(...) Husk at du må kunne vise at du har rett til rabatt hvis personalet ber om det. Uten gyldig bevis vil du få tilleggsgebyr i en billettkontroll»

Klager mener at man tidlig i kjøpsprosessen bør få informasjon om hvilke studentbevis som er gyldig og ikke. Dette er en funksjon AtB har vurdert tidligere i utviklingen av AtB Mobillett-appen, men noe som etter vurdering ble nedstemt. Dette på bakgrunn av at for store mengder informasjon i kjøpssteget vil oppleves som «støy», heller enn at det har en god funksjon for kundene.

AtB ønsker også å bemerke at man ved første innlogging i appen AtB Mobillett er nødt til å godkjenne appens vilkår og betingelser før prosessen kan fortsettes. All informasjon vedrørende transportvedtekter, vilkår for billettkjøp og betingelser for rabattbevis ligger også lett tilgjengelig i appen når man først er logget inn.

AtBs regelverk gjelder for alle som befinner seg om bord på selskapets transportmidler, uavhengig av om den reisende mener at disse er urimelige eller ikke. Når en kunde kjøper billett hos AtB, inngår kunden samtidig en transportavtale med AtB om reise på selskapets transportmidler basert på de til enhver tid gjeldende vilkår som følger av AtBs transportvedtekter med vedlegg.

AtB viser forståelse for at klager ikke hadde til hensikt å opptre uredelig. Likevel er regelverket gjeldende uavhengig av hvilken hensikt den reisende hadde før billettkontrollen fant sted. Det fremgår av AtBs transportvedtekter at det er den reisendes ansvar å kunne dokumentere retten til rabattert billett i henhold til AtBs rabatt- og takstreglement. Videre fremgår det klart av AtBs takstregler at et gyldig studentbevis må være et norsk studentbevis eller ISIC-kort. Det betyr at AtB kun godtar studentbevis utstedt fra norsk studiested eller ISIC-kort. Dersom den reisende ikke følger AtBs vilkår og betingelser, vil tilleggsgebyr ilegges ved kontroll, og skjønnsmessige forhold vil ikke hensyntas.

På bakgrunn av ovennevnte informasjon, og da gyldig studentbevis ikke ble presentert i henhold til gjeldende regelverk, opprettholder AtB tidligere avgjørelse i saken.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr den 15. juli 2022 som følge av at hun ikke kunne fremvise gyldig rabattbevis for billetten som ble fremvist.

Det følger av AtBs transportvedtekter punkt 3 a og b at det er den reisendes ansvar å ha gyldig betalingsmiddel og å ha gyldig billett ved påstigning. Av AtBs vilkår for studentrabatt fremgår det at passasjerens ved kontroll må kunne fremvise gyldig elevbevis fra videregående skole med semestermerke for gjeldende semester, gyldig norsk studentbevis med semesterkort fra høyere utdanning, eller ISIC-kort.

Av transportvedtektenes punkt 6.2 følger det at det skal ilegges tilleggsavgift dersom den reisende ikke kan vise gyldig billett. Bestemmelsen er objektiv. Gebyr kan således ilegges selv om passasjerens ikke har opptrådt klanderverdig.

Klager hadde kjøpt studentbillett og fremviste dansk studentbevis under kontrollen. Klager kunne således ikke fremvise gyldig rabattbevis for billetten som ble fremvist under kontrollen, og vilkårene for å legge gebyr var dermed til stede.

Klager har blant annet anført at hun var i god tro om at studentbeviset hennes var gyldig, og at det burde fremgå tidlig i kjøpsprosessen hvilke studentbevis som er gyldig. Klager har videre anført at det ikke kan forventes at man leser igjennom alle transportvedtektene til AtB. Klager har også anført at hun opplevde kontrolløren som ufin og ydmykende.

AtB har opplyst om at informasjonen om kontrollørens oppførsel vil bli tatt opp med kontrolløransvarlig. For øvrig viser AtB til informasjon om gyldig studentbevis i selskapets vilkår.

Nemndas flertall, bransjerepresentantene og nemndsleder, viser til at det er den reisendes ansvar å sette seg inn i transportørens vilkår for rabatterte billetter. Nemnda

viser til at opplysningene om hvilke studentbevis som er gyldige er lett tilgjengelige under informasjon om billetter og priser i appen. Det er den reisende som har ansvar for å undersøke hva som ligger i gyldig studentbevis, da det er flere vilkår for at dette skal foreligge.

Flertallet har forståelse for at gebyrreaksjonen kan oppleves streng. Av hensyn til reiseforetakene er det imidlertid nødvendig å ha en konsekvent reaksjon da det er ulike årsaker til at reisende ikke har korrekt billett.

Flertallet kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, bemerker at kjøp av rabattert månedsbillett er en alminnelig type avtale som inngås i appen til et transportselskap. I dette tilfellet fikk studenten følgende informasjon via appen ved avtaleinngåelsen/billett kjøpet: «Studenter og elever på videregående skole til og med 34 år, med gyldig bevis. Gyldig på nattbuss.» De generelle vilkårene, som ifølge selskapet ble akseptert ved første innlogging på appen, stiller likevel krav til norsk studentbevis eller ISIC-bevis. Innholdet i informasjonen som gis ved kjøpet av billetten må sies å være upresist sammenlignet med hva som er skissert i de generelle takstreglene.

Informasjonen som gis i appen framstår som komplett og fullstendig. Det tas ingen forbehold eller gis oppfordring til å undersøke nærmere hva «gyldig bevis» er. Ut fra ordlyden er det naturlig å forstå at ethvert gyldig studentbevis, også fra utenlandske utdanningsinstitusjoner, kvalifiserer for studentrabatt. I henhold til avtaleloven § 37 (1) nr. 3 skal uklare standardvilkår i forbrukeravtaler tolkes til fordel for forbrukeren. Loven må tolkes i tråd med forbrukeravtaledirektivet (93/13/EEC) § 5, som stiller et klarhetskrav til skriftlige vilkår som presenteres til en forbruker. Vilkår som presenteres skriftlig i en app hvor forbruker kan inngå transportavtale er en del av avtalen, og dermed omfattet av klarhetskravet. Forskjellen i innholdet rundt hva som kvalifiserer til studentrabatt som er angitt i de generelle vilkårene og det som står ved alminnelig bruk av appen, må sies å utgjøre en uklarhet. Mindretallets oppfatning er at klager kjøpte studentbillett i god tro basert på informasjonen som ble gitt i appen, og at gebyret derfor må frafalles.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold. Dissens.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)

Hege Sand (Ruter)

Olav Grøttland (Vy)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)