

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Ilagt gebyr for manglende eller ufullstendig billett.

### Dato

22.08.2017

### Saksnummer

2017-00921

### Tjenesteytere

AtB AS

### Klager har i det vesentlige anført

8. mars tok klager bussen fra Trondheim til Ranheim idrettsplass for å hente sin datter i barnehagen. Klager hadde et par uker tidligere vært uheldig og mistet mobilen på en parkeringsplass, hvor den ble overkjørt og ødelagt. Under billettkontrollen kunne han derfor ikke vise frem studentbeviset som lå i appen på telefonen og ble ilagt gebyr. Klager bemerker at NTNU ikke sender ut studentbevis i papirform lenger.

Klager mener at kontrollørene kunne vært mer behjelpelige og viser til at han tidligere i uken slapp gebyr, og at han har observert at andre, som har kommet i tilsvarende situasjoner, har fått hjelp til å koble seg opp på Internett. Klager ble bedt om å gå av bussen og måtte vente i 30 minutter på neste buss. Dette gjorde at datteren ble hentet sent i barnehagen som gjorde klager stresset og frustrert.

Til AtBs tilsvaer ønsker klager å legge til kommentar at klagen ikke bare gjelder gebyret men også på utførelsen av kontrollen, ulik praksis blant ansatte, dårlig behandling og brudd på reiserettigheten til passasjerene ifølge loven, §7 under transportvedtekter. Ifølge samme paragraf som tilsier bøtelegging som konsekvens av brudd på loven. Hvilken bøtelegging får ATB ved brudd på loven? De, lik som alle andre står under loven, og klager søker rettferdighet etter en meget ubehagelig opplevelse.

### 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.

Kontrollørene kontrollerer mange reisende hver eneste dag, og det er derfor umulig for en kontrollør å huske om den reisende ved en tidligere kontroll har fremvist gyldig studentbevis. Dersom gebyrileggelsen skal være avhengig av hvilke kontrollører som til enhver tid er på jobb, ville det medført en helt tilfeldig ileggelse av gebyr.

Hva som anses som gyldig studentlegitimasjon fremgår av AtBs rabatt- og takstreglement. For studenter ved NTNU er gyldig studentlegitimasjon studentkort/ annen Id med bilde, i tillegg til semesterkort som viser at man har betalt semesteravgift gjeldende semester. Det står uttrykkelig på NTNUs studentbevis at dette ikke er gyldig som studentlegitimasjon uten semesterkvittering. Gyldig semesterbevis kan fremvises enten ved hjelp av NTNUs StudentID-app eller i papirform som man for øvrig kan bestille fra NTNU. Når det gjelder saksbehandlingstiden for å få tilsendt semesterkvittering fra NTNU, er dette noe AtB ikke kan ta ansvar for.

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 AtBs tillit, AtB har derfor sett seg nødt til å tolke regelverket om fremvisning av studentbevis ved kontroll strengt.

AtB opprettholder med dette sin tidligere avgjørelse og viser til vår begrunnelse i tidligere svar til klager. For ordens skyld viser vi til Nemndas avgjørelse vedrørende lignende tema i sak 2017-00044 hvor AtB AS ble gitt medhold.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ilagt gebyr ved kontroll på bussen den 9. mars 2017 da han ikke kunne vise dokumentasjon for at han hadde rett til å benytte studentkort, dvs. dokumentasjon for betalt semesteravgift.

Nemnda bemerker at det etter AtBs regelverk, jf. §§ 2 og 7 kreves at det under reisen kan vises dokumentasjon for rett til rabattert billett.

Nemnda legger til grunn at klager et par uke tidligere hadde fått ødelagt sin mobiltelefon. Han måtte da i noen tid ha vært klar over at han ikke hadde mulighet for å fremskaffe dokumentasjon via egen telefon. Han har også opplyst at han noen dager tidligere hadde sluppet gebyr og var følgelig klar over at det kreves dokumentasjon for betalt studieavgift. Klager har ikke opplyst noe om forsøk på å skaffe dokumentasjon for betalt semesteravgift på annen måte.

Vilkårene for å illegge gebyr var derfor til stede.

Nemnda har ikke grunnlag for å vurdere om det er foreligger forskjellsbehandling da de ulike situasjonene ofte ikke kan sammenlignes fullt ut.

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 passasjerer 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 fattet med dissens som fremgår ovenfor.

## **Nemndas representanter**

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristin Aarre (Ruter)

Olav Grøttland (NSB)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)