

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Manglende fremvisning av studentbevis

Dato

19.06.2018

Saksnummer

2018-00735

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble stoppet i kontroll på bussen 26. februar 2018 og ilagt gebyr som følge av manglende studentbevis.

Klager trodde hun hadde glemt studentbeviset, men fant det i mobildekselet like etterpå. Klager sendte en e-post til AtB hvor hun forklarte hendelsen, men gebyret ble likevel opprettholdt av AtB.

Klager har hørt fra flere studenter at de har fått slettet gebyret og synes derfor det er urettferdig at AtB operer med så ulik praksis. Klager ber derfor om at AtB frafaller det ilagte gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble den 26. februar 2018 ilagt tilleggsgebyr da hun ved billettkontroll ikke kunne legitimere sin rett til bruk av studentrabattert reisebevis.

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. Ved bruk av studentrabattert billetter skal beviset ha passasjerens navn, fødselsdato, studiested og vise hvilket semester det er gyldig for. AtB aksepterer ingen annen form for bevis på studentrabatterte billetter.

Det fremgår tydelig av AtBs transportvedtekter at man vil bli ilagt tilleggsgebyr dersom den reisende ved kontroll ikke kan legitimere sin rett til rabattert billett. AtB skiller ikke mellom det å reise med rabattert billett uten bevis for retten til rabatt, og det å reise helt uten billett. Det er fordi en rabattert billett kun er gyldig når den fremvises sammen med

legitimasjon. Det innebærer at selv om klager i ettertid har fremlagt bevis på at hun var legitimert til å bruke studentrabattert billett, er det ikke grunnlag for å frafalle gebyret.

AtB eies 100 % av Trøndelag fylkeskommune og er derfor bundet av forvaltningsmessige prinsipper, slik som krav til likebehandling og forutberegnelighet. Det innebærer at det ikke skal gjøres forskjell på våre reisende, og våre regler gir derfor lite rom for skjønn. Det betyr at alle passasjerer som reiser med AtB skal behandles likt. De som gjennomfører billettkontroll på vegne av AtB er erfarne kontrollører og de har god kjennskap til AtBs regelverk. AtBs erfaring er at kontrollørene følger reglene konsekvent og viser til kundens adgang til å klage på gebyret. Vi ønsker likevel å understreke at det er svært viktig for AtB at alle passasjerer blir behandlet likt, og vi vil derfor følge opp klagers påstand internt. AtBs regler og praksis skal gjøre det forutsigbart for passasjerene at man vil bli ilagt tilleggsgebyr dersom man ved kontroll ikke kan legitimere sin rett til bruk av rabattert reisebevis. Klagers anførsel gir derfor ikke grunn til å ettergi gebyret.

AtB velger på grunnlag av ovennevnte å opprettholde vår tidligere avgjørelse i saken og viser til tidligere begrunnelse.

Nemnda bemerker

Klager ble den 27. februar 2018 ilagt gebyr ved kontroll på bussen fordi hun ikke kunne vise dokumentasjon for rett til bruk av studentbillett.

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 har erkjent at hun ikke fant studentbeviset under kontrollen. Vilklårene for å ilagge tilleggsavgift var dermed til stede. Klager meldte fra til AtBs kundesenter dagen etter om at studentkortet var funnet.

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.

Nemnda er kjent med at AtB har fulgt opp nemndas anbefaling og foreslått en endring av reglene slik at dokumentasjon for rett til rabattert billett på visse vilkår kan vises i ettertid. Etter det opplyste ble vedtektsendringene sendt Samferdselsdepartementet tidlig i 2018.

Nemndas flertall, forbrukernes representanter, og bransjerepresentanten Krogh, vil i denne saken anbefale at gebyret frafalles. Flertallet viser til at klager i ettertid har fremlagt studentbevis, og hun har dermed dokumentert at hun som person var berettiget til den aktuelle billettkategori. Det synes på denne bakgrunn lite rimelig at gebyret opprettholdes. AtB har vist til at transportselskapet vil avvente Samferdselsdepartementet godkjenning av nye transportvedtekter før dagens praksis endres. Slik flertallet forstår AtB, vil en mer lempelig praksis i disse situasjonene være i strid med dagens vedtekter. Nemndas flertall er enig med AtB i at vedtektene etter sin ordlyd ikke åpner for unntak. Det er likevel flertallets syn at på grunn av de sterkt urimelige resultatene en ren ordlydsfortolkning medfører, kan vedtektene vanskelig forstås dithen at dette er tilsiktet. Etter flertallets syn bør det ses hen til hvilke hensyn det aktuelle transportregelverket skal ivareta. Reglene knyttet til billettkontroll skal blant annet ivareta selskapets økonomiske interesser og allmennpreventive hensyn, ved at de som urettmessig reiser uten billett blir tatt i kontroll og ilagt gebyr. Det er vanskelig å se at en mer lempelig praksis overfor personer som i ettertid kan dokumentere sin rett til den aktuelle billettkategori medfører at selskapets interesser blir skadelidende, økonomisk eller ut fra allmennpreventive hensyn. Den reisende derimot, blir påført et urimelig økonomisk tap, som også ut fra selskapets interesser må fremstå som unødvendig.

Nemndas mindretall, nemndas leder og bransjerepresentanten Aarre, finner etter en samlet vurdering og i betraktning av AtBs vedtektsendringene ennå ikke er godkjent, ikke grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles. Mindretallet viser til praksis i andre tilsvarende saker i 2017 og 2018 bortsett fra sak 2018-646. Resultatet i denne saken endrer ikke mindretallets syn. Mindretallet finner imidlertid grunn til å føye til at situasjonen er lite tilfredsstillende. Det er relativt mange klagesaker omkring denne problematikken og gebyr oppleves nok svært urimelig når vedtektene for flere måneder siden ble foreslått endret.

Nemndas konklusjon blir at tilleggsavgiften anbefales frafalt.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport anbefaler at klager gis medhold.

Vedtaket er avsagt med dissens.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Kristin Aarre (Ruter)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)