

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av administrasjonsgebyr på 150 kroner

Dato

23.01.2019

Saksnummer

2018-03441

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bussen fordi han ikke kunne fremvise gyldig studentbevis ved bruk av studentrabattert billett.

I etterkant av kontrollen oppsøkte klager AtBs kundesenter med dokumentasjon på gyldig studentbevis, hvor han fikk beskjed om at gebyret ble frafalt mot at han betalte et administrasjonsgebyr på 150 kroner. Klager kan ikke se hva AtB har administrert i denne saken som skal rettfærdiggjøre dette beløpet, og mener det ikke er riktig at kunder skal måtte betale når de fremlegger gyldig studentbevis på kundekontoret.

AtB har uttalt at det ved kontroll må det fremlegges semesterkort fra NTNU, men ifølge klager bruker ikke NTNU semesterkort på papir lenger og da er det i praksis bare appen med studentbevis som gjelder. Klager har vært kunde hos AtB lenge, og for noen år siden var det mulig å logge inn på studentweb for å vise kvittering på betalt semesteravgift, samt fag, studieretning osv. for å bekrefte at man var student. Dette fikk klager beskjed om at AtB har sluttet med. Kvittering på betalt semesteravgift, som klager forsøkte å vise, var derfor ikke gyldig legitimasjon for bruk av studentrabattert billett.

Klager krever at AtB trekker kravet om administrasjonsgebyr på 150 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble den 18. september 2018 ilagt tilleggsgebyr da han ved billettkontroll ikke kunne legitimere sin rett til bruk av studentrabattert reisebevis. Klager kontaktet AtB 20. september 2018 og motsatte seg å betale redusert gebyr på 150 kroner. AtB besvarte klagen 9. oktober hvor regelverket ble fortalt og klager ble gitt muligheten til å fremvise gyldig semesterbevis for å få gebyret redusert. Samme dag mottok AtB svar fra klager

hvor han igjen motsatte seg å betale redusert gebyr, men ønsket å legitimere seg som student i saken.

Det avgjørende ved bruk av studentrabattert 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 man ved kontroll skal vise gyldig studiebevis dersom man reiser med studentrabattert billett. Beviset må vise passasjerens navn, fødselsdato, studiested og hvilket semester det gyldig for. AtB aksepterer ikke annen form for bevis enn dette. Det er blant annet for å gi forutsigbarhet til våre kunder og for å sikre likebehandling. Dersom det skulle være opp til den enkelte kontrollør å vurdere hvorvidt passasjerer har tilstrekkelig bevist at vedkommende er student, ville det i verste fall ført til vilkårlig ileggelse av gebyr. Det hadde vært svært vanskelig for kundene å forutse hvilke regler som gjelder, og AtB ville fått vanskeligheter med å håndheve disse.

Dersom man bruker StudentID-appen aksepterer reisende selv risikoen dette medfører med tanke på at det f.eks. kan oppstå tekniske problemer. AtB kan ikke ta ansvar for tekniske feil som oppstår i en app AtB ikke har ansvaret for. Det fremgår av vilkårene for bruk av StudentID-appen¹ at ved førstegangsbruk må appen være koblet til internett for å kunne laste ned informasjonen. Informasjonen blir da lagret lokalt på telefonen og man trenger ikke være online for å bruke appen. Man vil heller da ikke bli påvirket av eventuelle oppgraderinger eller feil i appen.

Videre i vilkårene for StudentID-appen fremgår det klart at dersom telefonen skulle gå tom for strøm eller av andre grunner ikke fungere, må man bevise studentstatus med semesterkvittering og gyldig legitimasjon.

Det er fortsatt slik at dersom den reisende ønsker å ha kvittering for betalt semesteravgift i papirform, eller ikke har en smarttelefon som støtter denne appen, fortsatt er mulig å bestille kvittering for betalt semesteravgift på papir i Studentweb.

Det fremgår tydelig av AtBs transportvedtekter at man vil bli ilagt tilleggsgebyr dersom den reisende ved billettkontroll ikke kan legitimere sin rett til rabattert billett. Selv om man i ettertid av kontrollen kan fremlegge bevis på at man er legitimert til å bruke studentrabattert billett, frafaller ikke AtB gebyret i sin helhet. Det vil si at dersom den reisende, innen 7 dager fra gebyrileggelse kan fremvise gyldig studentbevis vil gebyret bli redusert til kr. 150. Denne praksisen er i tråd med andre kollektivtrafikkselskapers praksis.

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

Nemnda bemerker

Klager ble den 18. september 2018 ilagt gebyr ved kontroll på bussen fordi han ikke kunne vise dokumentasjon for rett til bruk av studentbillett. I etterkant av kontrollen oppsøkte klager AtBs kundesenter med dokumentasjon på gyldig studentbevis, hvor han fikk beskjed om at gebyret ble frafalt mot at han betalte et redusert gebyr på 150 kroner. Klager mener det ikke kan være riktig at kunder må betale et slikt gebyr.

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 legges.

Nemnda har hatt flere saker vedrørende tilleggsavgift for manglende dokumentasjon til rett til rabattert billett til behandling. Etter anbefaling fra nemnda i den siste saken, sak nr. 2018-922, endret AtB sin ordning slik at tilleggsavgiften kan frafalles mot et lavere administrasjonsgebyr dersom dokumentasjon for rett til rabatt blir framlagt i ettertid.

AtB har sendt forslag om endringer i vedtektene som blant annet går ut på at "Gebyret frafalles mot et administrasjonsgebyr på kr. 150.-." Forslaget er så vidt vites fortsatt til behandling i Samferdselsdepartementet.

Bakgrunnen for at nemnda anbefalte en ordning med frafall av tilleggsavgiften i ettertid, var at dette syntes sterkt urimelig overfor de reisende. Det ble også lagt vekt på at de fleste større transportselskapene hadde lignende ordninger.

Nemnda har ikke tidligere vurdert saker vedrørende administrasjonsgebyr i forbindelse med en slik ordning.

Et administrasjonsgebyr har en noe annen karakter idet selskapet har noe, dog neppe betydelig, arbeid også med ekspedering og sletting av gebyret. Videre har den reisende selv forårsaket situasjonen.

Argumentene for nemndas syn på tidligere ordning med ikke å frafalle gebyr ved etterfølgende dokumentasjon, gjør seg også gjeldende overfor et administrasjonsgebyr, men ikke i samme grad da administrasjonsgebyret er betydelig lavere.

Nemnda finner på denne bakgrunn ikke grunnlag for å anbefale at administrasjonsgebyret frafalles.

For øvrig bemerkes at så vidt nemnda er kjent med, krever for eksempel ikke transportselskaper som Ruter, Skyss og NSB administrasjonsgebyr eller annen form for gebyr ved frafall av tilleggsavgift ved fremleggelse av dokumentasjon i ettertid.

Vedtak

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

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)
- Kristin Aarre (Ruter)