

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr ved bruk av studentbillett etter fylt 35 år

Dato

29.08.2019

Saksnummer

2019-01326

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste 17. mars 2019 med buss fra Solsiden til Arne Berggårdsvei da han ble ilagt gebyr for bruk av studentbillett etter fylt 35 år. Klager viser til at han ble 35 år sommeren 2018 og at han oppsøkte AtBs kundesenter like etter for å få utstedt nytt t:kort med månedsbillett, fordi han hadde mistet det gamle.

På kundesenteret fremla klager førerkort, samt informerte at han var fulltidsstudent, og fikk nytt t:kort med studentbillett. Klager er derfor ikke enig i at AtBs påstand om at han må holdes ansvarlig for kjøp av riktig billett, når kundebehandleren utsteder en studentbillett til tross for at klager egentlig er for gammel. Klager stolte på kundebehandleren sin vurdering av informasjonen hun fikk fra klager, og var derfor av den oppfatning att han kunne benytte seg av studentrabattert billett.

På ovennevnte bakgrunn har klager fremsatt krav om frafall av ilagt gebyr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble 14. mars 2019 ilagt tilleggsgebyr da han ved kontroll ikke kunne legitimere sin rett til studentrabattert reisebevis.

Rett til studentrabatt

Det avgjørende ved bruk av studentrabattert reisebevis, er at man oppfyller retten til rabatt innen den konkrete reisekategorien. På AtBs nettsider fremgår det klart at studentpris kun gjelder for studenter til og med 34 år. Det vil si at dersom man er fylt 35 år på kontrolltidspunktet og reiser med studentrabattert billett vil man bli ilagt tilleggsavgift.

Nasjonale retningslinjer for kundekategorier ble fastsatt av Jernbanedirektoratet i Håndbok V821 i februar 2018. I Del 3 gis en beskrivelse av ulike billettyper og hvordan de reisende inndeles i forskjellige kategorier. Under punkt 3 er «Student» definertsom «Heltidsstudent ved høyskole eller universitet mellom 19 og 30 år». AtB har satt øvre aldersgrense for studenter til 35 år og dermed valgt å tilby rabatter utover de nasjonale føringene.

AtB vil for øvrig vise til andre kollektivtrafikkselskap sine regler, som det er naturlig å sammenligne AtB med. Både Ruter, Skyss og Kolumbus opererer med en øvre aldersgrense for studentrabatten, på henholdsvis 30 år, 32 år og 31 år. AtB opererer med andre ord med den høyeste aldersgrensen og tilbyr derfor studentrabatt til studenter i flest aldersgrupper.

AtB ønsker også å vise til Nemndas uttalelser i sak 2018-03407 og 2018-02753 hvor reisende ble ilagt tilleggsgebyr etter å ha reist med studentrabatterte billetter til tross for at de oversteg øvre aldersgrense for denne rabattkategorien. I begge sakene kunne ikke Nemnda se at det var grunnlag for å anbefale at gebyrene ble frafalt. Nemnda uttalte at «Nemnda viser til at retten til å benytte reisekort for studenter bare gjelder for personer under 30 år. Klager var over 30 år og var ikke berettiget til studentbillett».

Ansvar ved kjøp av billett

Det er kundens ansvar å påse at han/hun er berettiget til den billetten man selv kjøper eller får andre til å kjøpe for seg. Ved kjøp av eller påfylling av reisebevis i kundesenter er det slik at idet man kjøper billett i kundesenteret, vil man motta en kvittering hvor det blant annet fremgår hvilken billettkategori som er lagt inn på kortet. Dersom klager hadde sjekket kvitteringen ved kjøpet ville feilen ha vært oppdaget og rettet opp før kortet ble tatt i bruk.

Etter innføringen med nettbutikk, er det i dag ingen plikt til å fremvise legitimasjon eller rabattbevis når man kjøper billett. Kundebehandlerne trenger heller ikke å sjekke dette ved salg av rabatterte billetter. Det er kundens ansvar å påse at han/hun er berettiget til den billetten man selv kjøper.

AtB ønsker å vise til Nemndas avgjørelse vedrørende lignende tema i sak 2017-0095 og 2017-01575 hvor det ikke ble anbefalt at gebyret ettergis.

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

Nemnda bemerker

Klager ble ved kontroll på busslinje 22 den 14. mars 2019 ilagt gebyr fordi han ikke oppfylte vilkårene for bruk av studentbillett.

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

Nemnda viser til at retten til å benytte billett for studenter bare gjelder for personer til og med 34 år. Klager fylte 35 år i juni 2018 og var ikke berettiget til studentbillett. Vilåårene for å illegge tilleggssavgift var dermed til stede.

Nemnda bemerker at det generelt er den reisendes ansvar å sette seg inn i vilåårene for de forskjellige billettkategorier og kjøpe riktig billett. Aldersgrense for bruk av studentbillett må derfor forutsettes kjent blant studenter.

Nemnda forstår klager slik at spørsmålet om alder ikke ble nevnt i samtalen med kundebehandler og heller ikke opplyst fra klagers side.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at tilleggssavgiften frafalles.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Kristin Aarre (Ruter)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)