

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr. Utenlandsk studentbevis.

Dato

28.03.2023

Saksnummer

2022-02000

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr den 2. juni 2022 som følge av at klager ikke kunne fremvise gyldig rabattbevis for billetten som ble fremvist. Klager hadde fremvist dansk studentbevis.

Klager anfører at det ved kjøp av billett i appen var oppgitt at man må ha gyldig studentbevis, uten at det var spesifisert at det måtte være norsk. Klager anfører at klager fremviste dansk studentbevis under kontrollen.

Klager anfører at klager har forhørt seg med en rekke andre, deriblant norske studenter i området, som alle forstår den oppgitte informasjonen på samme måte og at det ikke var et krav om at studentbeviset måtte være norsk.

Til selskapets anførsel om at det ville skape for mye støy å legge til at det er et krav om norsk studentbevis anfører klager at det ville være tilstrekkelig å legge til «norsk» og at dette ville skape mer klarhet enn forvirring. Klager anfører at det kan virke som om informasjonen i appen med vilje er valgt slik som den er for at utenlandske studenter skal gjøre lignende feil.

Klager anfører at det må finnes regler som krever at vilkårene som er oppgitt i en kjøpskontrakt før man inngår avtalen og i etterkant er like. Klager anfører at i henhold til EU-regler skal uklarheter i kontrakter tolkes i forbrukerens favør og at Norge mest sannsynlig har de samme eller lignende regler.

Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever frafall av ilagt gebyr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I henhold til AtBs transportvedtekter er alle som kjøper og bruker billetter fra AtB underlagt AtBs vilkår, som er å finne på atb.no og i appen AtB Mobillett. Passasjerer med rabatterte billetter må under kontroll kunne fremvise gyldig bevis på retten til rabatt.

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. (...)».

For hvert tilleggsgebyr som utstedes skriver kontrolløren en rapport. Ifølge rapporten i klagers tilfelle kunne ikke klager fremvise gyldig studentbevis, da klager fremviste dansk studentbevis.

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.

AtB har forståelse for at klager ikke hadde til hensikt å opptre uredelig, da klager fremviste studentbevis fra Danmark. Likevel er det den reisendes ansvar å alltid ha gyldig billett ved ombordstigning, deriblant gyldig norsk studentbevis, når man har kjøpt rabattert billett. Det fremgår av AtBs takstregler at et gyldig studentbevis må være utstedt av et norsk universitet. Selv om dette kan oppfattes strengt, er AtB forpliktet til å forholde seg til disse reglene, da det viser seg at mange reiser med AtB med rabattert billett uten å oppfylle vilkårene for dette.

AtB ønsker å beklage dersom klager oppfattet det slik at det ikke ble vist noen vilje til å rette opp i uklarheten i forbindelse med informasjonen i appen. AtB har tidligere vurdert å ha mer informasjon om rabatterte billetter og studentbevis tilgjengelig under steget for valg og kjøp av billett. AtB kom imidlertid frem til at for store mengder informasjon i kjøpssteget vil oppleves som «støy», heller enn at det vil ha en god funksjon for kundene. AtB vil imidlertid vurdere dette på nytt og følge opp klagers tilbakemeldinger.

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 2. juni 2022 som følge av at klager 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 passasjerer 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 informasjonen i appen var villedende ved at det ikke var spesifisert at man må ha norsk studentbevis. Klager har videre anført at en uklarhet som i dette tilfellet bør gå til forbrukerens favør.

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 «valid» 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: «Students and high school students up to and incl. 34 years, with valid student ID. Valid on night bus.» 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 den engelskspråklige versjonen av appen framstår som komplett og fullstendig. Det tas ingen forbehold eller gis oppfordring til å undersøke nærmere hva «valid student ID» 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)