

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Ilagt gebyr for manglende eller ufullstendig billett

### Dato

12.06.2017

### Saksnummer

2017-00550

### Tjenesteytere

AtB AS

### Klager har i det vesentlige anført

14. februar tok klager bussen fra Trondheim sentrum til Jakobsli, klager hadde glemt honnørbeviset denne dagen og ble ilagt gebyr. Hun ble imidlertid lovet å få gebyret refundert ved fremvisning av honnørbeviset i etterkant. Kontrolløren opplyste at hans mor hadde vært i samme situasjon og fått refundert gebyret. Dette viste seg å ikke være riktig og AtB opprettholder sitt krav.

Klager er etterrettelig og mener at det må kunne utvises skjønn og krever gebyret slettet på grunn av forskjellsbehandling.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kravet til legitimasjon ved bruk av rabatterte billetter fremgår klart av AtBs regelverk som ligger tilgjengelig på deres nettsider. Det er dessverre mange av våre reisende som misbruker AtBs tillit og AtB har derfor sett oss nødt til å tolke regelverket strengt. Dette medfører at AtB ikke skiller mellom det å reise med rabattert billett uten bevis for retten til rabatt, og det å reise helt uten billett.

Dersom kunden reiser med honnørrabattert billett er det ifølge AtBs regelverk avgjørende at reisende ved kontroll kan fremvise gyldig billett, herunder også legitimere sin rett til den rabatterte billetten, jf. AtBs transportvedtekter § 7.

Det fremgår av kontrollørrapporten at kontrolløren har informert om betalingsløsninger og klageadgang. AtB stiller seg uforstående til klagers påstand om at kontrolløren skal ha opplyst at gebyret vil omgjøres ved å besøke vårt kundesenter og at dette var tilfellet da hans mor ble ilagt gebyr noen år tilbake. Våre kontrollører er vel innforstått med og godt opplært til at de kun skal informere kundene om deres rettigheter vedrørende klageadgang, men aldri gi anbefalinger eller sannsynlighetsbetenknninger om utfallet

av en eventuell klage. Dette bekreftes også av kontrolløren i ettertid. Informasjonen kontrolløren ga angående hans mor ble gitt for å forklare klager reglene og hvorfor hun ble ilagt tilleggsgebyr. Om klager har forstått kontrollørens informasjon om betalingsløsninger og klageadgang som en bekreftelse på omgjøring må dette bero på en feiltolkning fra kunden sin side.

AtB har ingen ordning med at man i ettertid kan fremvise gyldig honnørbevis og på den måte slippe å betale gebyr. Det fremgår klart av AtBs regelverk at ved reiser med honnørrabattert billett er det avgjørende at reisende kan legitimere retten til den rabatterte billetten ved kontroll.

Det at klager i etterkant av kontrollen kan fremvise gyldig honnørbevis vil dermed ikke frita klager fra gebyret.

Når det gjelder klagers anførsler om at like saker skal behandles likt er AtB enige i denne anførselen. AtB har en streng praksis når det gjelder kravet til å kunne fremvise bevis for rabatterte billetter ved kontroll og gjør sjelden unntak fra denne regelen. Når det gjelder bruk av skjønn i enkeltsaker er AtB, som en representant for fylkeskommunen, bundet av alminnelige forvaltningsrettslige prinsipper i vår saksbehandling, herunder kravet til likebehandling.

AtB opprettholder med dette sin tidligere avgjørelse.

### **Nemnda bemerker**

Klager kunne ved kontroll på bussen fra Trondheim sentrum til Jakobsli den 14. februar 2017 ikke vise dokumentasjon for rett til bruk av honnørkort og ble ilagt gebyr. Klager hadde honnørkort på grunn uførhet.

Det følger av AtBs transportvilkår § 7 at den reisende må kunne vise fram legitimasjon for rett til å bruke honnørkort. AtB har ingen ordning med at man i ettertid kan fremvise gyldig honnørbevis og på den måte slippe å betale gebyr.

Klager hevder at klagen er grunnet i kontrollørens mor i en tilsvarende situasjon hadde fått refundert gebyret i ettertid og at det ikke bør være forskjellsbehandling.

Nemnda legger til grunn at det må foreligge en misforståelse mellom kontrolløren og klager.

Nemnda viser til kontrollørens utførlige redegjørelse i rapport av 30. mars 2017 hvor han blant annet sier at han brukte sin mor som eksempel for å gjøre det mer menneskelig da det er tungt å skrive ut gebyr i en slik situasjon. Moren hans var også for ung til å reise uten honnørbevis. Det stemmer overhodet ikke at han sa at moren fikk gebyret refundert. Kontrolløren viste for øvrig til klageadgangen.

Nemnda kan etter dette ikke se at det er grunnlag for å hevde at det skulle foreligge forskjellsbehandling. Vilkårene for ileggelse av gebyr var på denne bakgrunn oppfylt.

Vilkårene for å ilegge gebyr var dermed oppfylt.

Nemnda er imidlertid gjennom flere saker kjent med at AtB konsekvent ikke godtar at legitimasjon for rett til rabattert billett kan vises i ettertid.

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.

Nemndas finner grunn til å anbefale at AtB vurderer 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.

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 avsagt med dissens.

## **Nemndas representanter**

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Kristin Aarre (Ruter)