

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr som følge av ikke legitimert rett til bruk av studentrabattert billett.

### Dato

19.01.2018

### Saksnummer

2017-03075

### Tjenesteytere

AtB AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager ble stoppet i billettkontroll 16. november 2017. Hans mobil var tom for strøm og derfor fikk derfor ikke vist studentbevis for det gjeldende studieår.

Klager har i ettertid tatt kontakt med AtB og fremlagt bevis på at han har rett på bruk av studentrabattert billett. AtB har likevel valgt å ikke ettergi gebyret. Klager godtar det faktum at han ikke hadde satt seg tilstrekkelig nok inn i gjeldende regelverk, men stiller seg likevel undrende til hvorfor selskapet har en praksis som er så ulik fra andre kollektivselskaper, slik som Ruter og Skyss. Klager viser her til de nevnte transportselskap sine retningslinjer som uttaler følgende:

- Ruter : "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."

- Skyss: "Har du motteke gebyr på grunn av mangel på legitimasjon og/eller dokumentasjon for at du har krav på rabatt, kan vi fråfalle gebyret dersom du møter opp på kundesenteret vårt med gebyret, samt gyldig legitimasjon og/eller dokumentasjon. Frist for oppmøte er innan 3 virkedagar etter uestedt gebyr,"

Når klager i ettertid kan dokumentere at han er student, faller det for han urimelig at en samfunnstjener på oppdrag fra fylkeskommunen, skal velge å ilegge en betalende kunde et gebyr. Hensikten med vedtektene til AtB er å hindre misbruk av studentbillett. Å tilby en mulighet for å dokumentere sin rett til studenrabattert billett i ettertid vil på ingen måte komme i konflikt med hensikten til vedtektene,

Det er forståelig at AtB tidligere system med mulighet for å dokumentere i ettertid har vært en stor kostnad for AtB, men klager kan likevel ikke forstå at et potensielt elektronisk system vil være noe dyrere enn å lønne juridiske saksbehandlere til å svare på slike saker.

Klager krever derfor at AtB frafaller det ilagte gebyret.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Klager ble ilagt et tilleggsgebyr 16. november 2017 da han 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. Det følger av AtBs transportvedtekter at man ved bruk av studentrabattert reisebevis skal vise gyldig studentbevis ved kontroll. Beviset må vise den reisendes navn, fødselsdato, studiested, samt hvilket semester det er gyldig for.

Det fremgår tydelig av AtBs transportvedtekter at man vil bli ilagt gebyr dersom den reisende ved billettkontroll ikke kan legitimere sin rett til rabattert billett. Selv om klager i ettertid kan fremlegge bevis på at han er legitimert til å bruke studentrabattert billett, vil ikke AtB frafalle gebyret. AtB hadde tidligere en ordning hvor kundene kunne komme innom kundesenteret noen dager etter billettkontrollen og fremvise honnørkort/studentbevis. Dette førte blant annet til stor pågang hos vårt kundesenter. Manglende kapasitet til å administrere denne pågangen var en av årsakene til at ordningen til slutt ble fjernet.

AtB er har nylig sendt inn søknad om forslag til nye vedtekter hvor vi blant annet har foreslått en tilsvarende løsning som Ruter når det gjelder fremvisning av rabattbevis i ettertid, på visse vilkår og mot et lavere administrasjonsgebyr. De nye vedtektene vil gjelde så snart vi mottar godkjenning fra departementet og deretter får implementert disse. Inntil videre er det dessverre ikke noe skille mellom det å reise uten billett og det å ikke kunne fremvise dokumentasjon på sin rett til rabatt.

Hensikten med å gjennomføre kontroller er hovedsakelig for å påse at gjeldende regelverk om gyldig reisebevis blir fulgt og for å sikre AtBs inntektsgrunnlag. Alle som befinner seg på transportmidler som kjøres på kontrakt for eller eies av AtB, regnes som reisende og de er bundet av reglene i AtBs transportvedtekter. Det samme gjelder for alle som oppholder seg på holdeplasser. Vedtektene er gitt legitimitet ved at de er godkjent av Samferdselsdepartement med hjemmel i lov.

Hvert fylke/kollektivselskap forslår egne reisevilkår og søker om godkjenning fra Samferdselsdepartementet. Bransjen arbeider i dag for et likere regelverk for å gjøre det

enkler for kundene, men per i dag er det slik at hvert fylke har egne regler. Det er derfor viktig å sette seg inn i de vilkårene som gjelder for det fylket man reiser i. For eksempel har Ruter en aldersbegrensning på studentrabatt på til og med 29 år, Skyss til og med 32 år, mens AtB har til og med 34 år. Selv om andre kollektiv – og mobilitetsselskap har et annet regelverk enn AtB, er det AtBs regelverk kunden må forholde seg til når han/hun reiser med AtB.

AtB er et aksjeselskap som er heleid av fylkeskommunen. AtB forvalter på den måten offentlige midler, og er avhengig av billettinntekter og bevilgninger fra fylkeskommunen for å kunne opprettholde rutetilbudet. Fylkeskommunen fastsetter billett-takstene basert på forventet inntektsgrunnlag og beregnet årlig tilskudd fra fylkeskommunen. Det er derfor viktig at kundene betaler i henhold til gjeldende takst- og rabattreglement. Uten fremvisning av gyldig rabattbevis er det vanskelig for kontrolløren å avgjøre om vedkommende faktisk har krav på rabattert billett eller ikke. Dessverre er det flere kunder som misbruker rabattreglene, noe som går ut over øvrige reisende. Ved manglende rabattbevis krever dette ekstra administrasjon og utgifter for AtB. Regelverket er derfor slik i dag at det ilegges tilleggsgebyr også for manglende fremvisning av rabattbevis. Tilleggsgebyret ilegges både som en konsekvens for den enkelte for brudd på regelverket, samt at det skal gi preventiv effekt for vedkommende og for de reisende generelt. Ileggelse av tilleggsgebyr er et alminnelig virkemiddel for å oppnå ovennevnte effekt, og brukes i alle kollektiv- og mobilitetsselskap i Norge, med hjemmel i yrkestransportloven § 33. Det skal bidra til å sikre AtBs rettmessige inntektsgrunnlag.

AtB eies, som nevnt, 100 % av Sør-Trøndelag Fylkeskommune og er derfor bundet av alminnelige forvaltningsrettslige prinsipper i vår saksbehandling, herunder kravet til likebehandling. AtBs regelverk åpner i liten grad for bruk av skjønn i enkeltsaker. Reglene om krav til legitimasjon gjelder likt for alle, uavhengig av subjektive forhold i den enkelte reisendes sak.

AtB vil i den videre utviklingen av våre transportvedtekter ta med oss tilbakemeldingen til klager om at regelverket er språklig komplekst. AtB mener likevel at ordlyden i reglene om kravet til legitimasjon er såpass klar og tydelig, at klagers anførsel ikke vil ha betydning for selve illeggelsen av tilleggsgebyret.

AtB opprettholder vår tidligere avgjørelse om illeggelse av tilleggsgebyr.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ilagt gebyr ved kontroll på bussen fra Moholt den 16. november 2017 da han ikke kunne vise dokumentasjon for rett til å benyttet 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.

Klager kunne ikke vise slik dokumentasjon da telefonen hans var tom for strøm.

Nemnda bemerker at vilkårene for å ilegge gebyr dermed var til stede.

Klager har i ettertid kunnet vise gyldig dokumentasjon.

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.

AtB viser i sitt tilsvaret at det nå foreslås nye vedtekter hvor det blant annet foreslår at dokumentasjon for rabattert billett på visse vilkår kan vises i ettertid. De nye regler vil settes i kraft så snart de er godkjent av Samferdselsdepartementet og den nødvendige implementering er gjennomført.

Nemndas flertall, nemndas leder og bransjerepresentantene finner etter en samlet vurdering og i betraktning av AtBs nåværende regelverk, ikke grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles og viser til praksis i andre tilsvarende saker i 2017.

Nemndas mindretall, forbrukernes representanter, finner i denne saken at det vil være urimelig å fastholde gebyret og anbefaler derfor at gebyret frafalles. Mindretallet begrunner dette med at moderasjonen er knyttet til passasjerens personlig og at dette vil kunne dokumenteres i ettertid.

**Vedtak**

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

Vedtaket er avsagt med dissens.

**Nemndas representanter**

- Anne Austbø (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Kristin Aarre (Ruter)
- Olav Grøttland (NSB)
- Else Anette Grannes