

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om frafall av gebyr

### Dato

19.05.2021

### Saksnummer

2021-00583

### Tjenesteytere

AtB AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 15. februar 2021. Klager forklarer at han er student ved BI og betaler studentpris for månedskort til bussreiser. Klager forklarer at han ble ilagt gebyr på grunn av manglende studentbevis. Klager viser til studentbevis innsendt i saken som dokumenterer at semesteravgiften er betalt for våren 2021.

Klager forklarer at han oppsøkte AtB sitt kundesenter omgående og samme dag som gebyret ble utstedt. AtB har en ordning, som klager forklarer at var ukjent for han på tidspunktet da gebyret ble utstedt, hvor man kan få gebyret redusert til kr. 150 mot fremvisning av gyldig rabattbevis innen 7 dager fra utstedt gebyr.

Klager anfører at han fremviste, ved personlig oppmøte, nødvendig dokumentasjon på gyldig rabatt-/studentbevis samme dag, men AtB informerte han ikke om refusjonsordningen ved oppmøte. Klager mener dette er noe AtB burde gjort, samt vært forpliktet til å gjøre som den profesjonelle part.

Klager krever å få gebyret sitt redusert og dermed få kr. 800 refundert siden gebyret var på kr. 950.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 15. februar 2021 fordi han ikke kunne fremvise rabattbevis under billettkontroll. Det er den reisendes ansvar å kunne fremvise gyldig billett ved en eventuell kontroll. Dersom passasjerer ikke kan fremvise gyldig billett i en kontrollsituasjon, vil det anses som å reise uten gyldig billett. Dette gjelder også selv om passasjerer har billett, men ikke kan fremvise denne fordi man har glemt reisebeviset hjemme, eller ikke kan fremvise gyldig rabattbevis. Dersom man ikke kan fremvise gyldig

billett, herunder rabattbevis, ved kontroll ilegges tilleggsgebyr. Dette fremgår av AtBs transportvedtekter og takstregler.

AtBs regelverk gjelder for alle som befinner seg om bord på AtB sine transportmidler, uavhengig av om den reisende mener at disse er urimelig eller ikke.

Regelverket for reduksjon av tilleggsgebyr gjelder dersom den reisende blir ilagt gebyr på grunn av manglende fremvisning av rabattbevis under billettkontroll. Tilleggsavgiften kan reduseres til kr 150,- dersom gyldig rabattbevis, ID og gebyr fremvises innen sju (7) dager hos AtB kundesenter. I tillegg til at denne ordningen er å finne i transportvedtektene, kan man også finne denne informasjonen på baksiden av gebyrblanketten.

AtB har ved behandling av klager undersøkt med kundebehandlerne som var på jobb 15. februar 2021. Ingen av kundebehandlerne husker å ha fått inn kunder denne dagen som ønsket å få gebyret redusert til kr. 150 på grunn av fremvisning av gyldig studentbevis.

Fristen på 7 dager er å gi reisende som har glemt rabattbevis tilstrekkelig med tid til å komme innom AtB sitt kundesenter for å få gebyret redusert. Fristen må opprettholdes for at gebyret skal kunne bli redusert. I dette tilfellet er den eneste dokumentasjonen AtB har på at klager var innom kundesenteret den 12. mars 2021.

AtB kan ikke motbevise at klager ikke var innom AtB sitt kundesenter den 15. februar 2021, men stiller spørsmåltegn til at klager var innom kundesenteret dersom hensikten ikke var å få redusert gebyret til kr. 150. Klager påpeker i sin klage til Transportklagenemnda at han ikke var klar over at dette var en mulighet, selv om informasjonen er å finne på baksiden av gebyrblanketten.

På grunn av at klager ikke kunne fremvise gyldig rabattbevis innen fristen på 7 dager, opprettholder AtB tilleggsgebyret.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ilagt gebyr 15. februar 2021 fordi han ikke kunne fremvise rabattbevis under billettkontrollen.

Det følger av AtBs transportvedtekter pkt. 3 a og b at det er den reisendes ansvar å ha gyldig betalingsmiddel og å ha gyldig billett ved påstigning. Videre følger det av transportvedtektene pkt. 3 e at reisende med rett til rabattert billett, skal fremvise gyldig dokumentasjon i henhold til AtBs rabatt- og takstreglement.

Av transportvedtektenes pkt. 6.2 følger det at det skal ilegges tilleggsavgift dersom den reisende ikke kan vise gyldig billett. Dette gjelder også reisende som benytter rabatterte billetter, og som ikke kan legitimere seg/vise gyldig rabattbevis. Bestemmelsen er objektiv. Gebyr kan således ilegges selv om passasjeren ikke har opptrådt klanderverdig.

Adgangen til refusjon av gebyret til 150 kroner, gjelder dersom klager dokumenterer dette til kundesenteret innen 7 dager fra gebyrileggelsen. Det er ingen dokumentasjon i saken på at klager har benyttet seg av denne muligheten.

**Vedtak**

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Steinar Backe (leder)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)
- Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)
- Hege Sand (Ruter)