

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

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

Dato

26.01.2018

Saksnummer

2017-02905

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble stoppet i billettkontroll 1. november 2017.

Klagers representant, hennes far, viser til at datteren hadde gyldig periodebillett og gyldig legitimasjon med bilde. Årsaken til at hans datter ble ilagt gebyr var fordi hun ikke hadde gyldig studentbevis. Klagers representant er ikke uenig i at hun manglet studentbevis, men viser til at billetten koster det samme både for student og ungdom. Hans mener derfor at datteren ikke skal få noe gebyr da hun har betalt korrekt beløp for billetten, men huket av for feil billettkategori.

Klagers representant krever derfor at AtB frafaller det ilagte gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble den 1. november 2017 kontrollert i en billettkontroll og ilagt gebyr fordi hun ikke kunne legitimere sin bruk av studentrabattert billett.

Klagers representant, hennes far, anfører at siden prisen på ungdomsrabattert og studentrabattert reisebevis er den samme, har det ingen relevans at datteren ikke fremviste gyldig studentbevis ved kontroll, da hun fremviste legitimasjon som viste at hun hadde rett til å reise med ungdomsrabattert reisebevis.

Det avgjørende ved bruk av rabattert reisebevis, er at man oppfyller retten til rabatt innen den konkrete billettategorien. Grunnen til at AtB opererer med ulike billett kategorier, er fordi vi har beveget oss bort fra personlige reisekort. Det innebærer at man kan låne bort sitt reisekort til andre personer som oppfyller vilkårene for samme reisekategori, uavhengig av hvem sitt navn som står på kortet. For å illustrere at det er

reisekategorien som er avgjørende, så er prisen for barnerabattert og honnørrabattert reisebevis den samme. Det betyr likevel ikke at besteforeldre kan låne bort sine reisekort til barnebarna, da barna ikke oppfyller vilkårene til honnørrabattert reisebevis.

Ved bruk av ungdomsrabattert reisebevis er det avgjørende at man kan fremvise legitimasjon som viser om man faller inn under den konkrete aldersgruppen fra 16 år til og med 19 år. Dersom kunden derimot reiser med studentrabattert reisebevis er det ifølge AtBs regelverk avgjørende at den reisende ved billettkontroll kan fremvise gyldig studentbevis og semesterbevis for inneværende semester. Hoff kunne ikke legitimere sin rett til studentrabattert reisekort og ble således ilagt tilleggsgebyr. Selv om klager kan vise til at Hoff oppfyller retten til en annen rabattkategori med samme pris, fritar ikke dette henne fra gebyret.

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

Etter innføring av nettbutikk er det i dag ingen plikt til å fremlegge rabattbevis når man kjøper billett. Det er kundens ansvar å påse at hun er berettiget til den billetten hun selv kjøper. Dersom kunden oppdager at hun har kjøpt feil billettkategori, kan man ta kontakt med vårt kundesenter og få rettet opp dette.

Med grunnlag i overnevnte opprettholder AtB tidligere avgjørelse. Gebyret frafalles ikke.

Nemnda bemerker

Klager ble ved kontroll på busslinje 8 den 1. november 2017 ilagt gebyr fordi hun ikke kunne vise dokumentasjon for rett til studentrabattert billett.

Det fremgår av AtBs transportvedtekter §§ 2 og 7 at den reisende under reisen må kunne dokumentere rett til å benytte rabattert billett, og at dersom slik dokumentasjon mangler, kan tilleggsavgift ilegges. For studentkort må det vises gyldig studentbevis.

Klager kunne ikke vise dokumentasjon for rett til studentbillett.

Vilkårene for å ilegge gebyr fra dermed oppfylt.

Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å kjøpe rett billettkategori og sørge for å ha den dokumentasjon som kreves med seg.

Nemndas flertall, nemndas leder og bransjerepresentantene Aarre og Grøttland, kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at tilleggsavgiften frafalles. Flertallet har forståelse for at reaksjonen kan virke streng, men av hensyn til reiseforetakene er det

behov for en konsekvent praksis. Reisekortene til AtB er upersonlige. Billetten/kortet kan således benyttes av mange så lenge de oppfyller vilkårene til billetten – her gyldig studentbevis på en studentbillett. At billetten som lå på reisekortet har samme pris som ungdomsbillett endrer ikke på vilkårene til den enkelte billettkategori.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene Grannes og Sørлие, viser til at klager til tross for å ha valgt feil billettkategori, faktisk har betalt det samme for en billett som varer like lenge og har samme geografiske utstrekning som den periodebilletten klager skulle ha valgt. Mindretallet kan heller ikke se at det i praksis kan være noen annen vinningshensikt i å velge feil kategori. Mindretallet viser her til at både student- og ungdomsbillett er upersonlige og dermed fritt kan lånes ut forutsatt at låntaker også oppfyller vilkårene for rabatten. Mindretallet vektlegger for øvrig det faktum at klager selv har kjøpt billett. Mindretallets vurdering vil kunne stille seg annerledes dersom man reiser på feil billettkategori med lånt billett. Mindretallet finner i denne saken at det er urimelig å opprettholde gebyret og anbefaler at gebyret frafalles.

Nemnda finner i samsvar med flertallets begrunnelse ikke å kunne anbefale at gebyret frafalles.

Vedtak

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

Vedtaket er avsagt med dissens.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Kristoffer Sørлие (Forbrukerrådet)

Kristin Aarre (Ruter)

Olav Grøttland (NSB)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)