

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr som følge av manglende studentbevis.

Dato

19.06.2018

Saksnummer

2018-00852

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagers datter hadde kjøpt en 180 dagers studentbillett i AtBs nettbutikk. Ved kjøp av den typen billett er det ikke opplyst at studentbevis må medbringes og klagers datter har derfor ikke for vane å ta med seg studentbeviset når hun reiser med bussen.

28. januar 2018 tok datteren bussrute 19 fra Rosten, og hadde planlagt å gå av på Kystad. Da billettkontrollørene kom på ved Stavset ble det påpekt at datteren ikke hadde gyldig legitimasjon for bruk av studentbillett. Datterens oppfatning var at det var greit såfremt hun gikk av på Kystad, og hun ble derfor veldig overrasket og lei seg da kontrollørene dro henne i hetta for å holde henne tilbake. Klager understreker at kontrollørene ikke har adgang til å fysisk holde tilbake passasjerer. Da datteren kom ut av bussen ble hun forhørt av tre vektere, hvor de bl.a. ba henne oppgi fødselsnummer. Dette har de ikke anledning til, og i gebyrskjemaet er det kun spørsmål om fødselsdato.

Klager krever derfor at AtB frafaller det ilagte gebyret på grunn av mangelfull informasjon om kravet til studentbevis, og at selskapet kommer med en reaksjon etter kontrollørenes oppførsel oppførsel mot datteren.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers datter ble den 24.01.2018 ilagt tilleggsgebyr da hun ved kontroll ikke kunne legitimere sin rett til bruk av studentrabattert billett.

Det avgjørende ved bruk av studentrabattert reisebevis, er at man kan legitimere retten til bruk av rabattert reisebevis. Kravet til legitimasjon ved bruk av rabatterte billetter fremgår klart av AtBs regelverk som ligger tilgjengelig på våre nettsider, og som er synlig på kampanjemateriell på transportmidlene og ved holdeplassene. Ved bruk av

studentrabatterte billetter skal passasjerene kunne fremvise bevis med vedkommende sitt navn, fødselsdato, studiested, samt vise hvilket semester det er gyldig for.

Det fremgår tydelig av AtBs transportvedtekter at man vil bli ilagt tilleggsgebyr dersom den reisende ved kontroll ikke kan legitimere sin rett til rabatterte billett. AtB skiller ikke mellom det å reise med rabatterte billett uten bevis for retten til rabatt, og det å reise helt uten billett. Det er fordi en rabatterte billett kun er gyldig når den fremvises sammen med legitimasjon. Det er kundens ansvar å påse at hun har gyldig billett når hun går om bord i transportmiddelet.

Den 15.november 2017 endret AtB sin nettside og den 6.februar 2018 lanserte AtB en ny nettbutikk for t:kort. Selv om det er gjort endringer i nettbutikken i løpet av den tiden saken har vært til klagebehandling hos AtB, er det ikke gjort endringer som er av relevans i denne saken. Både i nettbutikken fra før 6.februar 2018 og i den nåværende nettbutikken, må kunden hake av at de aksepterer Salgs- og bruksvilkår for AtB Nettbutikk. I vilkårene linkes det til takstreglene hvor det går det tydelig frem at man vil bli ilagt tilleggsgebyr dersom man ikke kan fremvise rabattbevis under kontroll. Når kunden haker av for at hun aksepterer vilkårene for kjøp, må hun bære risikoen for at hun ikke har lest eller i tilstrekkelig grad gjort seg kjent med vilkårene. Selv om klagers datter ikke har hatt kunnskap om kravet om legitimasjon ved bruk av rabatterte billetter, vil ikke det frita henne ansvaret som følger av blant annet transportvedtektene.

Videre retter klager kritikk til kontrollørens behandling av hans datter, da særlig det som gjelder den fysiske kontakten mellom kontrolløren og hans datter. AtB har i tidligere svar til klager gjort rede for hendelsen fra kontrollørens standpunkt, og de kjenner seg ikke igjen i klagers beskrivelse. Vi beklager at din datter opplevde illeggelsen av gebyret som vanskelig, samt føler seg dårlig behandlet av våre kontrollører. Vi har som nevnt fulgt denne saken opp med vakselskapet. Det er viktig for AtB at alle kunder har positive opplevelser i kontakt med AtB, også ved billettkontroll. Utover dette viser vi til vårt tidligere svar til klager.

Hva gjelder utlevering av personnummer, er det slik at dersom passasjerene ikke kan fremvise gyldig legitimasjon, må kontrollørene ringe politiets operasjonssentral for å verifisere personopplysningene som passasjerene oppgir. Selv om kontrollørene i utgangspunktet kun skal registrere passasjerens fødselsdato, vil ikke det være tilstrekkelig når opplysningene må verifiseres av politiet. For å kunne bli verifisert av politiets operasjonssentral, må passasjerene oppgi både fullt navn og personnummer. Vi beklager at dette ikke ble kommunisert riktig overfor klager i vårt tidligere svar. Siden klagers datter ikke hadde annen legitimasjon tilgjengelig, måtte kontrollørene be om hennes personnummer slik at politiet kunne verifisere hennes personalia.

AtB opprettholder med dette vår tidligere avgjørelse, og viser til vår begrunnelse i tidligere svar til klager.

Nemnda bemerker

Klagers datter ble ved kontroll på busslinje 19 den 24. januar 2018 ilagt gebyr da hun ikke kunne vise dokumentasjon for rett til bruk av studentkort.

Det fremgår at 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 har erkjent at datteren ikke hadde medbrakt studentbevis. Vilåårene for å illegge tilleggsavgift var dermed til stede. Hun har vist gyldig studentkort i ettertíð.

Nemnda har ikke grunnlag for å vurdere om kontrollårene er å bebreide for sin opptreden i forbindelse med gebyret.

Nemnda er gjennom flere saker kjent med at AtB konsekvent ikke godtar at dokumentasjon for rett til rabattert billett kan vises i ettertíð. 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 ettertíð og å vise dokumentasjon for rett til rabattert billett i ettertíð 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 ettertíð.

Nemnda er kjent med at AtB har fulgt opp nemndas anbefaling og foreslått en endring av reglene slik at dokumentasjon for rett til rabattert billett på visse vilkår kan vises i ettertíð. Etter det opplyste ble vedtektsendringene sendt Samferdselsdepartementet tidlig i 2018.

Nemndas flertall, forbrukernes representanter, og bransjerepresentanten Krogh, vil i denne saken anbefale at gebyret frafalles. Flertallet viser til at klager i ettertíð har fremlagt studentbevis, og hun har dermed dokumentert at hun som person var berettiget til den aktuelle billettkategori. Det synes på denne bakgrunn lite rimelig at gebyret opprettholdes. AtB har vist til at transportselskapet vil avvente Samferdselsdepartementet godkjenning av nye transportvedtekter før dagens praksis endres. Slik flertallet forstår AtB, vil en mer lempelig praksis i disse situasjonene være i strid med dagens vedtekter. Nemndas flertall er enig med AtB i at vedtektene etter sin ordlyd ikke åpner for unntak. Det er likevel flertallets syn at på grunn av de sterkt urimelige resultatene en ren ordlydsfortolkning medfører, kan vedtektene vanskelig forstås dithen at dette er tilsiktet. Etter flertallets syn bør det ses hen til hvilke hensyn det aktuelle transportregelverket skal ivareta. Reglene knyttet til billettkontroll skal blant annet ivareta selskapets økonomiske interesser og allmennpreventive hensyn, ved at

de som urettmessig reiser uten billett blir tatt i kontroll og ilagt gebyr. Det er vanskelig å se at en mer lempelig praksis overfor personer som i ettertid kan dokumentere sin rett til den aktuelle billettkategori medfører at selskapets interesser blir skadelidende, økonomisk eller ut fra allmennpreventive hensyn. Den reisende derimot, blir påført et urimelig økonomisk tap, som også ut fra selskapets interesser må fremstå som unødvendig.

Nemndas mindretall, nemndas leder og bransjerepresentanten Aarre, finner etter en samlet vurdering og i betraktning av AtBs vedtektsendringene ennå ikke er godkjent, ikke grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles. Mindretallet viser til praksis i andre tilsvarende saker i 2017 og 2018 bortsett fra sak 2018-646. Resultatet i denne saken endrer ikke mindretallets syn. Mindretallet finner imidlertid grunn til å føye til at situasjonen er lite tilfredsstillende. Det er relativt mange klagesaker omkring denne problematikken og gebyr oppleves nok svært urimelig når vedtektene for flere måneder siden ble foreslått endret.

Nemndas konklusjon blir at tilleggsavgiften anbefales frafalt.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport anbefaler at klager gis medhold.

Vedtaket er avsagt med dissens.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Kristin Aarre (Ruter)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)