

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

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

### Dato

19.06.2018

### Saksnummer

2018-00922

### Tjenesteytere

AtB AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med bussen fra Prinsen kino 21. mars 2018 da han ble ilagt gebyr fordi han ikke kunne vise studentbevis.

Klager forsøkte å forklare til kontrolløren at han ikke hadde beviset med seg grunnet oblatet, samtidig som han viste frem sin It`s Learning og STFK-bruker. Til tross for alle mulige bevis fra klagers side ble han likevel ilagt gebyr. Dette føler klager er en urettferdig behandling.

Hele kontrollsituasjonen opplevde klager som krenkende da han opplevde det slik at det ble stilt spørsmål om han faktisk var elev eller ikke. Videre viser klager til at han på grunn av denne situasjonen mistet to skoletimer med gym, som da går ut over hans fraværsgrense på 10 prosent.

Klager krever derfor at AtB frafaller gebyret.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble den 21. mars 2018 ilagt tilleggsgebyr da han ved billettkontroll ikke kunne legitimere sin rett til bruk av studentrabattert reisebevis.

Det avgjørende ved bruk av studentrabattert 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 kontroll skal vise gyldig studiebevis dersom man reiser med studentrabattert billett. Beviset må vise passasjerens navn, fødselsdato, studiested og hvilket semester det gyldig for. AtB aksepterer ikke annen form for

bevis enn dette. Det er blant annet for å gi forutsigbarhet til våre kunder og for å sikre likebehandling. Dersom det skulle være opp til den enkelte kontrollør å vurdere hvorvidt passasjerer har tilstrekkelig bevist at vedkommende er student, ville det i verste fall ført til vilkårlig ileggelse av gebyr. Det hadde vært svært vanskelig for kundene å forutse hvilke regler som gjelder, og AtB ville fått vanskeligheter med å håndheve disse.

Det fremgår tydelig av AtBs transportvedtekter at man vil bli ilagt tilleggsgebyr dersom den reisende ved billettkontroll ikke kan legitimere sin rett til rabattert billett. Selv om man i ettertid av kontrollen kan fremlegge bevis på at man er legitimert til å bruke studentrabattert billett, frafaller ikke AtB gebyret.

Det er dessverre mange av våre reisende som misbruker vår tillit, 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. Det er fordi en rabattert billett kun regnes som gyldig når den fremvises sammen med legitimasjon for rabatten.

AtB har sendt inn søknad til Samferdselsdepartementet om forslag til nye vedtekter hvor vi blant annet har foreslått en løsning hvor kunder, på visse vilkår og mot et lavere administrasjonsgebyr, tillater fremvisning av rabattbevis i ettertid av kontrollen. De nye vedtektene vil gjelde så snart vi mottar godkjenning fra departementet og deretter får implementert disse. Inntil videre er det viktig at AtB og våre kunder forholder oss til reglene slik de er i dag. Reglene om kravet til rabattbevis er tydelige og vi har en praksis som har vært forutberegnelig for våre kunder; det er ikke noe skille mellom det å reise uten billett og det å ikke kunne fremvise dokumentasjon på sin rett til rabatt. AtB ønsker dessuten å vise til Transportklagenemndas konsekvente praksis i lignende saker, blant annet i 2017-00954, 2017-02948 og 2018-03332. AtB har forståelse for at det kan oppleves som urimelig å bli ilagt gebyr når man i ettertid kan legitimere sin rett til å reise med rabattert billett. Likevel vil tungtveiende hensyn som likebehandling og forutberegnelighet innebære at det er lite rom for å vektlegge skjønnsmessige og subjektive hensyn. AtB har fulgt Transportklagenemndas anbefaling om å endre reglene, men inntil disse er godkjent og implementert må dagens regelverk legges til grunn.

Det er beklagelig at klager følte seg krenket da han ble nødt til å bli med kontrollørene av bussen. Vi ønsker å forsøke å unngå at kunder som blir ilagt tilleggsgebyr ved kontroll, blir nødt til å avslutte reisen. Likevel vil det ved enkelte tilfeller være nødvendig for å forhindre at bussen blir forsinket. Hensynet til de øvrige passasjerene på bussen og de som venter på bussen, innebærer at kontrollørene i noen tilfeller må be passasjerer bli med av bussen for å fullføre ileggelsen av gebyret. Vi forstår at en kontrollsituasjon kan oppleves vanskelig, og vi beklager at klager følte seg krenket.

AtB kan på grunnlag av overnevnte ikke imøtekomme klagers krav om frafall av ilagt gebyr.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ved kontroll på busslinje 5 den 21. mars 2018 ilagt gebyr da han 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 med betalt semesteravgift.

Klager har erkjent at han ikke hadde medbrakt studentbevis. Kravene til dokumentasjon fremgår av AtBs nettside.

Vilkårene for å ilegge tilleggsavgift var dermed til stede.

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.

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 ettertid. 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 ettertid 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 transportregulverket 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 finner å kunne anbefale 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)