

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr NOK 750 som følge av ikke gyldig studentbevis.

Dato

22.08.2017

Saksnummer

2017-00903

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager tok bussen fra Prinsen kino til Professor Brochs gate, den 09.03.2017.

Ved Studentersamfundet ble det gjennomført kontroll av billett. Klager hadde et registrert månedskort med studentrabatt, og ble i den forbindelse bedt om å fremlegge studentbevis-appen. Klager prøvde å logge inn på appen, men det gikk ikke. Klager prøvde deretter å logge inn på Studentweb, men fikk feilmelding om at databasen var nede. Det ble da klart for klager hvorfor appen ikke fungerte, da den henter informasjonen om betalt semesteravgift fra Studentweb.

Klager fikk da utstedt en bot på NOK 750 som følge av at han ikke kunne vise til gyldig studentbevis, Klager hevder at årsaken til at andre studenter kunne fremvise studentbevis-appen var at de aldri hadde logget helt ut av den. Dette ble bevist ved at en kompis av klager logget ut av appen, men klarte ikke å logge på igjen.

Klager krever derfor at AtB frafaller gebyret på NOK 750.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble den 9. mars 2017 ilagt gebyr fordi han ikke kunne legitimere sin rett til bruk av studentrabattert billett ved kontroll.

Klager er student og reiste med studentrabattert billett da det ble avviklet billettkontroll. Bruk av studentrabattert billett medfører at man ved kontroll må kunne fremvise gyldig studentbevis. Idet klager skulle logge på NTNUs studentID-app for å fremvise bevis for betalt semesteravgift ville ikke appen godta klagers brukernavn. Klager forsøkte videre å logge inn på Studentweb for å fremvise semesterkvittering. Etter gjentatte forsøk

lyktes ikke klager med å logge inn grunnet tekniske problemer. Klager kunne derfor ikke legitimere sin rett til studentrabattert billett.

Dersom kunden reiser med studentrabattert billett er det ifølge AtBs regelverk avgjørende at reisende ved kontroll kan "... vise til gyldig studentbevis" sammen med gyldig billett, jfr. AtBs transportvedtekter § 7.

Hva som anses som gyldig studentlegitimasjon fremgår av AtBs rabatt - og takstreglement. For studenter ved NTNU er gyldig studentlegitimasjon utstedt sammen med semesterkvittering i papirform, eller digitalt studentbevis i form av app.

Det fremgår klart av regelverket at gyldig studentbevis må fremvises når man reiser på billett med studentrabatt. Regelen er dermed den at passasjeren må ha bevis for sin rabatt lett tilgjengelig for kontroll. Det er opp til den enkelte å velge hvorvidt man ønsker å benytte seg av student ID-appen eller semesterbevis i papirform. Ved bruk av digitalt studentbevis aksepterer reisende risikoen dette medfører med tanke på at det f.eks. kan oppstå tekniske problemer. AtB kan ikke ta ansvar for tekniske feil som oppstår i en app AtB ikke har ansvaret for.

Det fremgår av vilkårene for bruk av studentID-appen at ved førstegangsbruk må appen være koblet til internett for å kunne laste ned informasjonen. Informasjonen blir da lagret lokalt på telefonen og man trenger ikke være online for å bruke appen. Man vil heller ikke da være påvirket av eventuelle oppgraderinger i appen. Dette bekreftes ved at andre reisende ved samme billettkontroll fikk fremvist bevis for betalt semesteravgift via appen.

Problemet oppstod idet klager ikke hadde logget seg inn på appen etter opprettelse av bruker, og måtte derfor logge inn i appen på nytt. Dersom klager hadde logget seg inn i appen idet bruker ble opprettet ville klagers informasjon, uavhengig av oppdateringer i appen, ha vært lagret i appen fra førstegangsbruk og klager ville ha kunne fremvist bevis for betalt semesterkvittering.

Videre i vilkårene for StudentID-appen fremgår det klart at dersom telefonen skulle gå tom for strøm eller av andre grunner ikke fungere, må man bevise studentstatus med semesterkvittering og gyldig legitimasjon.

AtB skiller ikke mellom det å reise uten billett og det å reise med rabattert billett uten legitimasjon for rabatten. Dette fordi en rabattert billett kun anses som gyldig dersom man kan legitimere sin rett til den aktuelle rabatten. Dette betyr at man vil bli ilagt samme tilleggsgebyr uavhengig av hvilken av de to grunnene som er bakgrunnen for illegalsen.

AtB har ingen ordning med at man i ettertid kan fremvise gyldig studentlegitimasjon og på den måte slippe å betale gebyr. Det fremgår klart av AtBs regelverk at ved

reiser med studentrabatterert billett er det avgjørende at reisende kan fremvise gyldig studentlegitimasjon ved kontroll. Det at klager i etterkant av kontrollen har skaffet seg og vedlegger kopi av studentbevis og semesterkvittering fritar derfor ikke for betaling av gebyret. Dessverre er det mange som misbruker vår tillit, vi har derfor sett oss nødt til å tolke regelverket om fremvisning av studentbevis ved kontroll strengt.

AtB opprettholder med dette vår tidligere avgjørelse og viser til vår begrunnelse i tidligere svar til klager. Vi vil også vise til Nemndas avgjørelse vedrørende lignende tema i sak 2017-00044 hvor AtB AS ble gitt medhold.

Nemnda bemerker

Klager ble 9. mars 2017 ilagt gebyr på bussen ved kontroll ved Studentersamfundet da han ikke kunne vise dokumentasjon for rett til bruk av studentbillett.

Nemnda bemerker at det etter AtBs regelverk, jf. §§ 2 og 7 kreves at det under reisen må kunne vises dokumentasjon for rett til rabatterert billett, i dette tilfellet at det er betalt studieavgift som omfatter det aktuelle tidspunkt.

Nemnda viser til at klager forsøkte, men ikke lyktes i å logge inn på studentweben hvor dokumentasjonen for betalt semesteravgift sannsynligvis kunne finnes.

Det er den reisendes ansvar å sørge for at mobiltelefonen virker og er gjort klar for aktuell informasjon. Årsaken til at klager ikke lyktes å koble seg opp på NTNUs studentIDapp er uklar, men han kunne etter AtBs opplysninger ha lageret opplysningene ved første gangs oppkobling.

Vilkårene for å ilegge gebyr var derfor til stede.

Nemnda er gjennom flere saker kjent med at AtB konsekvent ikke godtar at legitimasjon for rett til rabatterert 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 rabatterert billett i ettertid når den reisende har en ellers gyldig billett under reisen.

Nemnda viser til sin anbefaling i flere saker fra nemndsmøtet i juni om å vurdere en ordning som praktiseres av enkelte andre reiseforetak og som for eksempel på Ruters nettside er formulert slik:

"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."

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 passasjeren personlig og at dette vil kunne dokumenteres i ettertid.

I samsvar med flertallets syn anbefales ikke at klager gis medhold.

Vedtak

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

Vedtaket er avsagt med dissens.

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Olav Grøttland (NSB)
- Kristin Aarre (Ruter)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)