

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Ilagt gebyr for manglende eller ufullstendig billett

Dato

12.06.2017

Saksnummer

2017-00701

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

6. februar tok klager buss fra Nyborg holdeplass til Kongens gate K2 i Trondheim. Da klager skulle vise studentbevis-appen var den ikke oppdatert med bekreftelse på betalt semesteravgiften. Kontrolløren hadde ikke tid til å vente på at klager skulle logge på på nytt. Klager viste derfor sin status på student-web, som viste at hun er registret student og at semesteravgift er betalt, samt at hun viste sin legitimasjon.

Klager viser til at det i vilkårene fremgår at studentbevis-appen kan brukes som alternativ når appen ikke fungerer. Vekteren godtok imidlertid ikke dokumentasjonen klager fremla, men ba klager fremvise e-post som bekreftelse på betaling av semesteravgift. Klager bemerker at det ikke lenger sendes ut e-post og at bekreftelse på semesteravgift vises i form av en oppdatert status i studentweb.

Klager påstår derfor at vekter har opptrådt feilaktig og at tilleggsgebyr er ilagt på feil grunnlag og krever dermed gebyret slettet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Dersom kunden reiser med studentrabattert billett er det ifølge AtBs regelverk avgjørende at reisende ved kontroll kan «...vise gyldig studiebevis» sammen med gyldig billett, jf. AtBs transportvedtekter § 7. Hva som anes som gyldig studentlegitimasjon fremgår av AtBs rabatt- og takstreglement.

Det fremgår klart av regelverket at gyldig studiebevis må fremvises når man reiser på billett med studentrabatt. Regelen er dermed den at passasjerene 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 IDappen 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 da ikke bli påvirket av eventuelle oppgraderinger/tekniske feil i appen.

Appen vil vise informasjon om navn, studiested og om man har betalt semesteravgift og semesterregistrert deg. Studentweb og studentID-appen er knyttet sammen slik at appen oppdaterer seg idet semesterkvittering er registrert betalt i Studentweb. Videre i vilkårene for StudentID-appen fremgår det klart at dersom telefonen skulle gå tom for strøm eller av andre grunner ikke fungerer, må man bevise studentstatus med semesterkvittering og gyldig legitimasjon.

Kontrollørene har i dag en praksis hvor reisende kan logge inn på Studentweb i de tilfeller det er problemer med studentID-appen. Dette gjelder såfremt innlogging ikke hefter kontrollørene unødig, og viser seg for tidkrevende.

AtB har vært i kontakt med kontrolløren som ila klager tilleggsgebyret. Kontrolløren forklarer at klager hverken kunne fremvise bevis for betalt semesterkvittering via studentID-appen eller på Studentweb. Kontrollør beskriver videre klager som «hysterisk» idet hun forsøkte å ringe til sin far da hun hevdet at det var han som hadde betalt semesteravgiften. Kontrollørene har som praksis at man går av bussen sammen med kunden dersom kunden føler at situasjonen blir ubehagelig eller at situasjonen begynner å eskalere. Klager ble derfor bedt om å stige av bussen sammen med kontrollørene.

Det fremgår av kontrollørens beskrivelse av hendelsen at klager ikke kunne fremvise bevis for betalt semesteravgift og dermed ikke gyldig studentlegitimasjon på kontrolltidspunktet. Vilårene for illeggelse av tilleggsgebyr er dermed oppfylt.

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. Det å reise med ugyldig billett og det å reise uten gyldig billett er dermed i prinsippet samme sak. Dette betyr at man vil bli ilagt samme tilleggsgebyr uavhengig av hvilken av de to grunnene som er bakgrunnen for illeggelsen.

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 studentrabattert 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 AtBs tillit, AtB har derfor sett seg 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.

Nemnda bemerker

Klager ble 6. februar 2017 ilagt gebyr på bussen da hun ikke kunne vise dokumentasjon for rett til bruk av studentbillett.

Nemnda bemerker at det etter AtBs regelverk kreves at det må vises dokumentasjon for at det er betalt studieavgift som omfatter det aktuelle tidspunkt.

Nemnda legger til grunn opplysningene i rapporten til kontrolløren hvor det går fram at klager hadde problemer med å komme inn på student appen og ikke kunne vise annen dokumentasjon for betalt semesteravgift. Det er den reisendes ansvar å kunne vise dokumentasjon for retten til rabattert billett.

Vilkårene for å ilegge gebyr var derfor til stede.

Nemnda er imidlertid gjennom flere saker kjent med at AtB konsekvent ikke godtar at legitimasjon for rett til rabattert billett kan vises i ettertid.

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.

Nemndas finner grunn til å anbefale at AtB vurderer 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.

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)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Kristin Aarre (Ruter)
- Olav Grøttland (NSB)