

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om frafall av gebyr ved reise med buss

### Dato

06.06.2019

### Saksnummer

2019-01546

### Tjenesteytere

AtB AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste 19. mars 2019 med buss fra Munkegata til Tunvegen da hun ble ilagt gebyr som følge av reise med billett i feil billettkategori.

Den morgenen hadde klager forsøkt å kjøpe 30-dagersbillett på AtBs billettapplikasjon, men det var ikke mulig å velge billett i kategorien "student", Det ble gjort forsøk på å restarte applikasjonen flere ganger, men ingenting til hjelp. Klager begynte derfor å tenke på andre alternative måter å skaffe seg billett på, og oppdaget at prisen for 30-dagersbillett for "ungdom" var den samme som for studenter. Etter klagers vurdering hadde hun da to alternativer; kjøpe ungdomsbilletten til samme pris, eller kjøpe enkeltbillett. Klager valgte det første, i og med at enkeltbillett er dyrere per billett for en som reiser jevnlig.

På bakgrunn av ovennevnte mener klager at hun er blitt ilagt gebyr på feil grunnlag. For det første var det en feil i applikasjonen til AtB som var årsaken til problemet, og for det andre har klager betalt akkurat det samme som hun skulle gjort for en studentbillett. Klager har i ettertid blitt klar over at de to billettene gjelder for noe ulike soner, men dette har uansett ingen betydning for henne da jobben ligger innenfor begge billettsonene. Klager krever derfor at AtB frafaller gebyret.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble 19. mars 2019 ilagt gebyr fordi hun ikke kunne legitimere sin bruk av ungdomsrabattert billett.

Det avgjørende ved bruk av rabattert reisebevis, er at man oppfyller retten til rabatt innen den konkrete billett kategorien. Grunnen til at AtB opererer med ulike billettkategorier, 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.

Ved bruk av ungdomsrabatterte 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 ungdomsrabatterte reisebevis er det ifølge AtBs regelverk avgjørende at den reisende ved billettkontroll kan fremvise gyldig legitimasjon som viser at vedkommende oppfyller kravene til den aktuelle reisekategorien.

Kravet til legitimasjon ved bruk av rabatterte billetter fremgår klart av AtBs regelverk som ligger tilgjengelig på våre nettsider. 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. 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 rabatterte billett uten bevis for retten til rabatt, og det å reise helt uten billett.

Nemnda har tidligere vært enig med AtB at det er den reisendes ansvar å påse at man kjøper riktig billett.

I saker hvor klager har reist med feil billettkategori med samme pris har nemndas flertall uttalt at «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 aldersgrense på en ungdomsbillett. At billetten som lå på reisekortet har samme pris som studentbillett endrer ikke på vilkårene til den enkelte billettkategori.»

I sakene 2017-02403, 2017-02354, 2017-02786, 2017-02905 og 2018-00940 ble det i alle tilfellene ikke anbefalt at klager ble gitt medhold.

I en senere avgjørelse har nemnda uttalt at «Nemnda bemerker at klagen gjelder en enkeltbillett hvor prisen er den samme for både barn og vernepliktige. Nemnda kan ikke se at det er noen fordel å kjøpe den ene billetten framfor den andre. Videre er det opplyst at klager viste militær ID slik at det må legges til grunn at han hadde rett til rabatterte billett.»

I foreliggende sak har Klager hverken fremvist gyldig studentbevis som legitimasjon for at hun har rett til å reise med studentrabatterte billett, og hadde heller ikke på tidspunktet for gebyrlegging krav på å reise med ungdomsrabatterte billett. Saken gjaldt imidlertid kjøp av enkeltbillett som hadde samme geografiske anvendelsesområde. Avgjørelsen i sak 2018-01558 er dermed ikke sammenlignbar med foreliggende sak.

Til tross for at det er lik pris for billettkategoriene student/ungdom, er det likevel ulike vilkår for hva som gjelder som gyldig rabattbevis for de to billettkategoriene. Det er også ulik geografi i de to kategoriene. En periodebillett for ungdom kan brukes i hele Trøndelag, mens en periodebillett for student gjelder kun i de sonene man kjøper billett for. Uavhengig av hvor Klager faktisk reiser, gir ikke det faktum at billettene koster det samme, automatisk klager en rett til å potensielt reise i hele Trøndelag.

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

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ved kontroll 19. mars 2019 ilagt tilleggsavgift fordi hun reiste med feil billettkategori, ungdomskort som hun ikke var berettiget til å benytte da hun var over 20 år.

Nemnda bemerker at det etter AtBs regelverk, jf. § 2 og § 7 kreves at det under reisen kan vises dokumentasjon for rett til rabattert billett og at gebyr kan ilegges dersom dokumentasjon ikke fremlegges.

Nemnda bemerker at klager hadde feil billettkategori og at vilkårene for å illegge gebyr var dermed til stede.

Nemnda bemerker at klager bevisst kjøpte ungdomskort som hun ikke var berettiget til. Dersom hun ikke greide å få kjøpt studentbillett, hadde hun alternativer som å kjøpe en enkeltbillett. Klager har vist til at prisen på ungdomskort og studentkort var den samme.

Nemnda har i tidligere saker gitt uttrykk for at det forhold at ungdomsbilletten har samme pris som studentbillett ikke endrer på vilkårene til den enkelte billettkategori.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles. Nemnda har forståelse for å reaksjonen kan oppleves streng. Av hensyn til reiseforetakene er det imidlertid nødvendig med en konsekvent praksis da det er ulike årsaker til at reisende ikke kan vise billett i riktig kategori.

### **Vedtak**

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

### **Nemndas representanter**

Anne Austbø (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)

Kristin Aarre (Ruter)

Line Jeanette Klefstad (Forbrukerrådet)