

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr som følge av manglende studentbevis

Dato

20.12.2017

Saksnummer

2017-02295

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt bot som følge av at hun ikke kunne fremvise studentbevis.

Klager viser til at hun er i en svært stressende situasjon med to aborter bak seg, og en ny graviditet nå. Samtidig som at hun er ny i landet, og har derfor måtte jobbe hardt med og sette seg inn i mange nye systemer. Hun ber derfor om at AtB gir henne en sjanse til.

Klager krever derfor at AtB frafaller det ilagte gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt bot den 7. september 2017 som følge av at hun ikke kunne legitimere sin rett til studentrabatt på kontrolltidspunktet.

AtB mottok den 7. september 2017 en klage fra klager. AtB viser til vedlagt dokumentasjon på klagen. I denne klagen hevder klager at hun normalt har med studentbeviset, men at hun befant seg i en stressende situasjon på vei til sykehuset grunnet komplikasjoner med graviditeten, og hadde derfor glemt å ta det studentbeviset. AtB vil her påpeke at klagers forklaring under kontroll og innsendt klage ikke stemmer overens. Under kontrollen hevdet klager at hun ikke hadde rukket å fornye studentbeviset for dette semesteret. AtB viser her til vedlagt kontrollrapport.

AtB viser videre til transportvedtektene hvor det i § 2 andre avsnitt uttales at

"... ved reise med rabattert billett, må den reisende kunne legitimere retten til rabatt. Reisebeviset skal oppbevares under hele reisen og helt til den reisende har forlatt terminalområdet. Reisebevis skal vises til sjåfør/billettør eller kontrollpersonale på forespørsel.» Det følger videre av § 7 første avsnitt at "(...) Reisende som ved kontroll

ikke kan vise gyldig reisebevis, skal betale en tilleggsavgift på kr. 750. Dette gjelder også reisende som benytter rabatterte billetter, og som ikke kan legitimere seg / vise gyldig studentbevis."

I henhold til AtBs forskrifter er det avgjørende at kunden under en billettkontroll kan "... gi bevis på hans / hennes rett til rabatt, sammen med en gyldig billett, når kunden reiser med en studentbillett," jfr. AtBs transportforskrift kapittel 7.

Vilkårene for gyldig studentbevis er fastsatt i AtBs retningslinjer og NTNUs regler vedrørende gyldig studentbevis. For studenter ved NTNU er gyldig semesterbevis et studentkort med gyldig semesterkvittering, enten i form av kvittering i papirformat eller ved bruk av student ID-appen. Det er oppgitt på NTNUs sider at kortet ikke er gyldig uten dokumentasjon på betalt semesteravgift.

Dersom den reisende ikke er i stand til å dokumentere at han/hun er innmeldt som student det aktuelle semesteret, og dermed ikke i stand til å legitimere sin rett til studentrabatt, har ikke vedkommende rett til å reise på studentbillett.

Tilleggsavgiften kan ikke tilbakekalles ved å vise gyldig student.-ID i etterkant. Det fremgår klart av AtB forskrifter at når du reiser med studentbillett er det viktig at kunden kan vise gyldig student-ID under en billettkontroll. Det faktum at klager ved senere tidspunkt kan dokumentere at hun er innmeldt som student ved NTNU det aktuelle semesteret, vil ikke medføre at det ilagte gebyret frafalles. Det er dessverre mange av AtBs reisende som misbruker vår tillit og vi har derfor sett oss nødt til å tolke regelverket strengt. Dette medfører at AtB ikke skiller mellom det å reise med rabattert billett uten bevis for retten til rabatt, og det å reise helt uten billett.

AtB opprettholder med dette vår tidligere avgjørelse og viser til vår begrunnelse i tidligere svar til klager. AtB viser også til Kollektivnemndas tidligere avgjørelse vedrørende et lignende tilfelle i sak 2017-00044, som ble avgjort favør av AtB.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på bussen fra Østre Berg til Berg studentby i Trondheim den 6. september 2017 fordi hun ikke kunne vise gyldig dokumentasjon for rett til å bruke studentkort.

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 finner det uklart om klager hadde glemt studentID hjemme eller om hun ikke hadde betalt semesteravgiften for det aktuelle semester. Uansett kunne hun ikke vise gyldig studentbevis da dette forutsetter at semesteravgift er betalt.

Nemnda bemerker at vilkårene for å ilegge gebyr dermed var til stede.

Nemnda er gjennom flere saker kjent med at AtB konsekvent ikke godtar at legitimasjon 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 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.

Nemndas representanter

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