

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Manglet gyldig studentbevis

Dato

20.09.2018

Saksnummer

2018-01902

Tjenesteytere

Nordland fylkeskommune

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr fordi hun ikke kunne vise gyldig studentbevis.

Klagers representant informerer at datteren forsøkte å vise at hun var skoleelev via mobilapplikasjonen "Iskole-app", men at dette ble avvist av kontrolløren. Klagers representant sendte derfor inn en klage med vedlagt studentbevis og billett. Denne klagen ble avvist av Nordland fylkeskommune.

Klagers representant mener det er urimelig at gebyret blir opprettholdt når det i ettertid er fremlagt gyldig skolebevis. Klagers representant viser videre til nemndspraksis i lignende saker, hvor nemnda har gitt medhold.

Klager representant ber om at Nordland fylkeskommune frafaller gebyret på 700 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Nordland fylkeskommune sine regler for reiser med kollektivmidler er publistert på 177nordland.no.

Under informasjon om regler for billettkontroll står det at den reisende må kunne fremlegge gyldig dokumentasjon på rett til rabatt, dersom man reiser med rabattert billett. Klager kunne ikke legitimere sin rett til rabattert billett og ble ilagt gebyr.

Dette utgangspunktet følger av det samme prinsippet som SAS har for sine ungdomsbilletter. Dersom det ikke kan fremvises gyldig legitimasjon, vil man ikke kunne reise på ungdomsbillett. I tillegg er det naturlig å nevne at om en bilfører har glemt førerkortet og blir stoppet i kontroll, vil vedkommende få gebyr. Det legges ikke opp til

at man i ettertid kan få gebyret slettet. Dette følger også av samme prinsippet som blant annet Ruter har.

Nordland fylkeskommune bemerker at de ikke har et eget kundesenter hvor det legges opp til at reisende i ettertid kan fremlegge gyldig legitimasjon for å få gebyr slettet, slik som Ruter har.

Nordland fylkeskommune ønsker at alle kunder skal bli behandlet likt. Det betyr at dersom reglene ikke blir fulgt, vil man bli ilagt gebyr. For Nordland fylkeskommune som offentlig aktør er det viktig å skape forutsigbarhet og trygghet ved at alle blir behandlet likt. Dersom noen får gebyret frafalt, mens andre ikke, vil det være med på å uthule regelverket å skape misnøye. Dette vil potensielt medføre at ressurssterke får gehør, mens de mindre ressurssterke ikke vil nå frem. Nordland fylkeskommune kan derfor ikke slette gebyret.

For ordens skyld kan det bemerkes at gebyret er på 500 kroner, mens administrasjonsgebyret er på 200 kroner. Totalt 700 kroner.

Nemnda bemerker

Klager ble den 18. juni 2018 ilagt gebyr da hun ikke kunne vise dokumentasjon for rett til rabattert billett.

Det fremgår av Nordland fylkeskommunes nettsider at den reisende under reisen må kunne dokumentere rett til å benytte rabattert billett, og at dersom slik dokumentasjon mangler, kan gebyr ilegges.

Klager har erkjent at hun ikke hadde med skolebevis under kontrollen. Vilåårene for å ilegge gebyr var dermed til stede. Hun har sendt inn skolebeviset i ettertid.

Nemnda legger til grunn at Nordland fylkeskommune ikke har noen ordning med at dokumentasjon 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 med under reisen. Nemnda er kjent med at flere reiseforetak godtar at dokumentasjon for rett til rabattert billett kan vises i ettertid.

Nemnda har i en rekke saker vurdert denne problemstillingen i forhold til et annet busselskap, AtB, og har endt opp med en anbefaling om at gebyr bør frafalles dersom dokumentasjon vises i ettertid. Det vises blant annet til deler av begrunnelsen i sak nr. 2018-00811:

"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."

AtB har akseptert nemndas syn på saken og har valgt å endre praksis slik at det nå er mulig å få gebyret slettet i ettertid innen en nærmere angitt frist, mot fremleggelse av bevis på rett til rabattert billett. Nemnda har merket seg Nordland fylkeskommunes anførsel om at fylkeskommunen mangler et eget kundesenter. Nemnda kan likevel ikke se at dette er et tilstrekkelig tungtveiende argument for at situasjonen for reisende i Nordland fylkeskommune bør være en annen enn for reisende med AtB, og finner derfor grunn til å anbefale at gebyret frafalles.

Nemnda anbefaler at gebyret frafalles.

Vedtak

Transportklagenemnd Kollektivtransport anbefaler at klager gis medhold.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Kristin Aarre (Ruter)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)