

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr NOK 750 som følge
av manglende fremvisning av studentbevis.

Dato

11.09.2017

Saksnummer

2017-01088

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble stoppet i billettkontroll på busslinje 6 i Munkegata, retning Værestrøa, klokken 13.00 den 12.05.2017.

Klager har t:kort student og studentbevis på app, men på kontrolltidspunktet var telefonen tom for strøm. Klager fikk derfor ikke fremlagt gyldig studentbevis, og ble da ilagt et gebyr på 750 kroner.

Da klager ankom hjemmet etter kort tid sendte han en klage til AtB med skjermdump fra både Studentweb, og studentapplikasjonen på telefonen, for å bevisе at han hadde studierett og gyldig studentbevis. AtB godtok likevel ikke klagen, og hevder at beviset må fremlegges på selve reisen for at billetten skal være gyldig.

Klager krever at AtB frafaller ilagt gebyr med det grunnlag at han har gyldig studentbevis, og derfor hadde gyldig billett.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager anfører i sin første klage av 12. mai 2017 at han betalte for bussreisen ved hjelp av t:kort student. Bruk av studentrabattert billett medfører at man ved kontroll må kunne fremvise gyldig studentbevis. Klager fremviste studentkort, men var tom for strøm på telefonen og kunne dermed ikke fremvise bevis for betalt semesteravgift som han hadde på NTNUs studentID-app. Klager fikk låne en medpassasjers telefon for å forsøke å logge på studentweb slik at han kunne fremvise kvittering for betalt semesteravgift. Etter gjentatte forsøk lyktes ikke klager med å logge inn, og 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 gyldig studiebevis» sammen med gyldig billett, jf. AtBs transportvedtekter § 7.

Hva som anes som gyldig studentlegitimasjon fremgår av AtBs rabatt- og takstreglement. For studenter ved NTNU er gyldig studentlegitimasjon studentkort/annen Id med bilde, i tillegg til semesterkort som viser at man har betalt semesteravgift gjeldende semester. Det står uttrykkelig på NTNUs studentbevis at dette ikke er gyldig som studentlegitimasjon uten semesterkvittering. Gyldig semesterbevis kan fremvises enten ved hjelp av NTNUs StudentID-app eller i papirform.

Det fremgår klart av vilkårene for NTNUs studentID-app at dersom telefonen skulle gå tom for strøm eller av andre grunner ikke fungere, må man bevise studentstatus med semesterkvittering og gyldig legitimasjon.

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 semesterkvittering fritar derfor ikke for betaling av gebyret.

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 ileggelsen

Dersom den reisende ikke har mulighet til å fremvise gyldig semesterkvittering og dermed gyldig studentbevis, har vedkommende ikke rett til å reise på studentrabatterte billetter hos AtB.

Når det gjelder bruk av skjønn i enkeltsaker er AtB, som en representant for fylkeskommunen, bundet av alminnelige forvaltningsrettslige prinsipper i vår saksbehandling, herunder kravet til likebehandling. 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 ved billettkontroll den 12. mai 2017 ilagt gebyr da han ikke kunne vise dokumentasjon for rett til bruk av studentkort. Han kunne ikke dokumentere betalt semesteravgift som student da han ikke hadde strøm på telefonen.

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.

Vilkårene for å illegge gebyr var dermed 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, dvs. etter AtBs tilsvarende i saken, 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 gebyret frafalles.

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)