

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Manglende gyldig studentbevis - krav om frafall av gebyr

Dato

15.09.2020

Saksnummer

2020-02029

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans kone ble ilagt gebyr 19. desember 2019. Klager forklarer at de ikke visste at de ikke kunne benytte seg av studentbillett dersom man var over 34 år. De anfører at de fikk studentkort fra Trondheim voksenopplæring og kjøpte studentbilletter på AtB sitt kundesenter.

Klagerne forklarer at de ikke ser ut til å være 34 år og at deres fødselsdatoer fremgår av studentkortene deres. Videre forklarer de at de ankom Norge fra Zambia i september og mener det er urettferdig å bli ilagt gebyr på bakgrunn av at de ikke har forstått reglene etter et så kort opphold i Norge. Klagerne stiller seg undrende til om ikke AtB har et ansvar for å ikke selge studentbilletter til mennesker i 60-årene dersom de ikke har lov til å bruke billettene.

Klagerne forklarer at de har lite penger og klarer ikke få noen økonomisk støtte til å betale gebyrene. Klagerne bes om at det utøves skjønn i saken.

Klagerne krever gebyrene frafalt.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager og hans kone ble ilagt gebyr den 16. desember 2019 da de ikke kunne fremlegge gyldig studentbevis. Det følger av AtB sine transportvedtekter at alle passasjerer må sørge for å ha med sin billett på hele reisen og frem til de har gått av transportmiddelet. Dette betyr at passasjerer må reise med en gyldig billett på hele reisen i tilfelle det skulle være en billettkontroll. Dersom en passasjer ikke kan fremvise en gyldig billett eller bevis for rett til rabattert billett, vil vedkommende bli ansett å reise uten en gyldig billett og vil under en billettkontroll bli ilagt et gebyr.

I henhold til AtB sine transportvedtekter fremgår det at man kan få studentrabatt til og med 34 år.

Det fremgår klart i AtB sine transportvedtekter at det er den reisendes ansvar å ha en gyldig billett. Dette er spesielt viktig i tilfeller hvor man reiser med en rabattert billett. Kunder som kjøper billetter på AtB sitt kundesenter vil få sitt t:kort påfylt med den billettkategorien de etterspør. Det er ikke nødvendig å fremlegge ID til kundebehandleren. Grunnen til dette er fordi AtB har introdusert mulighet for å kjøpe billett online og på mobilapp, hvor kundene kan velge den billettkategorien de ønsker. T-kortet kan være anonymt og det er også vanlig at enkelte kunder kjøper rabatterte billetter på vegne av andre.

Kravet om å vise gyldig ID for rabatterte billetter er i henhold til AtB sine transportvilkår obligatorisk å vise til en billettkontrollør under en billettkontroll. AtB sine kundebehandlere er ikke kontrollører. Det er vanskelig å vite hva som ble sagt mellom klager og kundebehandleren. AtB sine standardprosedyrer er at alle kundebehandlere gjennomgår en 3 ukers opplæringsperiode før de tar i mot kunder. I tillegg til dette er de trent til å stille spørsmål dersom de merker at kundene viser noe tegn til å være usikre.

Slik det fremgår i gebyrrapporten kan det virke som klager og hans kone har misforstått enkelte regler. Dette er basert på at kontrolløren skrev i rapporten at det virker som klagerne mente at de skulle ha en skolekort, "t:kort skole". Det er ingen aldersbegrensning for t:kort skole, men fremgangsmåten for å få et slikt kort er annerledes. Et t:kort skole kan en kun få ved å søke via Trøndelag fylkeskommunes nettside. Så vidt AtB vet skal denne informasjonen være tilgjengelig hos Trondheim voksenopplæring.

AtB har forståelse for at det kan være vanskelig for utlendinger som ikke har kjennskap til norsk eller engelsk å gjøre seg kjent med de ulike billettkategoriene og transportsystemet i Trondheim. Det er allikevel den reisendes ansvar å ha en gyldig billett og oppfylle kravene for den billettkategorien når man går ombord på et transportmiddel.

AtB opprettholder sin tidligere avgjørelse i saken og finner ikke grunnlag for frafall av gebyrene.

Nemnda bemerker

Klager krever frafall av gebyr, da de hevder at de ikke visste at man ikke kunne få studentrabatt om man var over 34 år, og at de hadde fått studentkort fra Trondheim voksenopplæring og kjøpte studentbilletter på AtB sitt kundesenter.

Det følger av AtB transportvilkår at studentrabatt gjelder opp til fylte 34 år, og således var ikke klager berettiget til studentrabatt. Det var dermed grunnlag for ileggelse av gebyr, jf. transportvilkårene pkt. 6.2.

Nemnda bemerker at det kan fremstå uheldig dersom klager har fått kjøpt studentbillett ved AtBs kundesenter ved fremleggelse av studentkort, og at det hadde vært naturlig å opplyse klager om at de ikke hadde krav på studentrabatt.

Det er imidlertid den reisende selv som har ansvaret for å oppfylle kravene til rabattert billett, slik at det ikke er grunnlag for frafall av gebyr.

Vedtak

Transportklagenemnda kollektivreiser finner ikke å anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Hege Sand (Ruter)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)