

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr. Anført at det var en teknisk feil i appen som medførte at klager ikke kunne fremvise billett.

Dato

15.03.2023

Saksnummer

2022-02992

Tjenesteytere

Reis Nordland / Nordland fylkeskommune

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr den 28. oktober 2022.

Klager anfører at han hadde en aktiv månedsbillett, men at det var et teknisk problem med appen, slik at han ikke fikk til å logge seg inn på kontoen. Klager anfører at det ikke var hans feil og at apprelaterte problemer oppstår fra tid til annen.

Klager anfører at appen kun sto og lastet, slik at han ikke kom seg inn. Klager anfører at han forsøkte å komme seg inn via bussens wifi og også via nettet som ble delt med ham av kontrolløren. Klager anfører at han ikke vet hvorfor han ikke klarte å logge inn den dagen og hvorfor appen hadde logget seg ut på egen hånd.

Klager anfører at det aldri har vært noen som har logget seg inn på kontoen hans fra en annen enhet. Klager anfører at han kan garantere og bekrefte at ingen andre brukte billetten hans. Klager anfører at telefonnummeret han brukte for å logge inn, er nummeret han bruker i utlandet. Klager anfører at han ikke bruker noe annet nummer, siden han ikke hadde noe lokalt telefonnummer rett etter å ha kommet til Norge som student.

Klager anfører at han er student ved Nord Universitet og at illeggelsen av et gebyr på 500 kroner uten grunn oppleves tøft for ham.

Klager viser til fremlagt dokumentasjon til støtte for sine anførsler.

Klager krever frafall av ilagt gebyr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Nordland fylkeskommune viser til svaret gitt til klager, der det er informert om reglene som er oppgitt på selskapets nettsider.

Det er ikke registrert problemer med appen på den aktuelle dagen.

Nordland fylkeskommune ser ingen grunn til å gi frafall av gebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr den 28. oktober 2022, fordi han ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen.

Det følger av Nordland fylkeskommunes regler for billettkontroll at den reisende selv er ansvarlig for å ha gyldig billett og at passasjerer som ikke har dette ved kontroll vil få et gebyr. Bestemmelsen er objektiv, og gebyr kan således ilegges selv om passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig.

Klager kunne ikke fremvise billett under kontrollen, og vilkårene for å illegge gebyr var således til stede.

Klager har blant annet anført at han ikke klarte å komme seg inn på kontoen sin i appen, på tross av at han var tilknyttet wifi. Klager har anført at det ikke skyldes at noen andre hadde logget seg inn fra en annen enhet. Klager har anført at det ikke var hans skyld og at problemet var forårsaket av en teknisk feil med appen.

Nordland fylkeskommune har oppgitt at det ikke var registrert problemer med appen den aktuelle dagen.

Nemnda finner det uklart hva problemet klager opplevde på telefonen skyldtes, men kan ikke se at det er holdepunkter for å legge til grunn at problemet er noe som Nordland fylkeskommune kan holdes ansvarlig for. Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å kunne fremvise gyldig billett ved kontroll, herunder at mobiltelefonen er i slik grad at gyldig billett kan fremvises.

Det er av hensyn til reiseforetakenes behov nødvendig å ha en konsekvent praksis. Nemnda har forståelse for at illeggelsen av gebyr kan oppleves som en streng reaksjon.

Nemnda skal imidlertid bemerke at det på nettsidene til selskapet gis ulik informasjon om gebyrileggelsen. Under fanen billettkontroll er det opplyst at «Hvis du får gebyr for å ikke ha gyldig billett, får du tilbud om å betale 500 kroner på stedet», mens det følger av reisevilkårene § 3 at: «Reisende som ved kontroll ikke kan vise gyldig billett eller kort, skal betale tilleggskast tilsvarende det dobbelte av taksten for enkeltbillett for distansen, men ikke i noe tilfelle mindre enn kr. 300».

Det er uklart for nemnda hvorfor det opereres med ulike beløp, og bemerker at det synes å skilles mellom tilfellet hvor reisende ikke får vist sin billett, som typisk ved app-problemer, og der den reisende ikke har gyldig billett i det hele tatt. Nemnda finner å måtte tolke denne uklarheten i klagers favør, og anbefaler at gebyret reduseres til 300 kroner.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager gis medhold slik at gebyret reduseres til 300 kroner.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Hege Sand (Ruter)
- Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)
- Paal Bjønness (Forbrukerrådet)