

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr

Dato

08.12.2021

Saksnummer

2021-01556

Tjenesteytere

Nordland fylkeskommune

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 5. oktober 2021. Klagers representant, hans mor, anfører at sønnen kjøpte billett rett før han gikk om bord i bussen, da han så at bussen kom. Han ble stoppet av kontrollører rett innenfor døren og fikk beskjed om at han fikk et gebyr fordi billetten ikke hadde rukket å bli aktivert før han gikk om bord. Representanten forklarer at dersom han hadde ventet på dette, måtte han ventet 20 minutter på en ny buss. Representanten møter ingen forståelse ved klage til selskapet.

Det fremgår av klagen som ble sendt til selskapet av representanten har forklart at sønnen trykket på kjøp billett før han kom inn på bussen, men den rakk ikke å bli aktivert før han ble kontrollert. Videre fremgår det av klagen at når han skulle betale gebyret med Vipps fikk det ikke igjennom og heller ikke når han skulle betale med kort. Kontrolløren forklarte til klager at det var noe feil i systemet, så de måtte sende faktura med kr. 200 i tillegg. Representanten anfører at hun har sjekket kontoen hans og det har vært dekning på kortet hele tiden, så det var ikke det som var grunnen til at betalingen ikke gikk igjennom. Representanten forklarer at hun har vært inne og sjekket det som står på Reis Nordland om billett, vilkår og kontroll, og anfører at det ikke står noen steder at billetten må være aktivert før man går inn på bussen.

Etter at klager har mottatt selskapets tilsvare i saken legger representanten til at klokkeslettet som står på gebyret viser at bussen var 3 minutter for tidlige ute, hvilket gjør det enda vanskeligere for hennes sønn å skulle rekke å aktivere billetten før ombordstigning. Bussens rutetid er satt til kl. 17:23.

Etter at klager har mottatt selskapets kommentar i saken legger representanten til at sønnen står fast ved sin forklaring at billetten ble kjøpt før ombordstigning. I og med at det ikke står nevnt i appen eller på nettsidene at billetten må være aktivert før

ombordstigning, var det lite han kunne endre på når billetten var kjøpt. Klager risikerte da å miste bussen, og igjen miste hurtigbåten. Representanten mener at det er for dårlig informasjon fra tjenesteyteren som har ført til at hennes sønn ikke hadde kjøpt billetten i tide. Representanten mener at praksisen ikke er i samsvar med sammenlignbare selskapers praksis, som for eksempel Vy og Ruter, hvor det kommer tydelig fram på selskapenes sider at billetten også må være aktivert før ombordstigning.

Klager krever frafall av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Nordland fylkeskommune viser til sitt tidligere svar til klager representant om at billetten skal være kjøpt før man går om bord på bussen. Kontrollørene er godt kjent med reglene for kjøp av billett, så vi kan ikke se at det er grunnlag for å betvile deres vurdering i denne saken.

Etter at Nordland fylkeskommune har mottatt representantens kommentar i saken legger de til at kontrollørene var med linje 4 fra startholdeplassen som er Tverlandet skole. Klager skulle reise fra holdeplassen Tverlandet Rv. 80. Når vi ser i vårt sanntidssystem ser vi at bussen kjørte kl. 17:18 fra Tverlandet skole. Dette var 1:58 minutter etter rutetid. Bussen ankom holdeplassen Tverlandet Rv. 80 kl. 17:23:12, og her kom det på 3 passasjerer. Som nevnt var kontrollørene allerede med bussen, og vurderte det slik at klager ikke kjøpte billett før han gikk ombord i bussen. Vi ser ingen grunn til å tvile på deres vurdering da kontrollørene kjenner godt til reglene. Tilleggsavgiften var med andre ord korrekt ilagt, og vi ser fortsatt ingen grunn til å slette den. At klokkeslettet 17:20 er påført er med andre ord en skrivefeil og endrer ikke de faktiske forhold.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr 5. oktober 2021 fordi han ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen.

Det følger av Nordland fylkeskommunes regler for billettkontroll at den reisende er selv 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. Det følger videre av betingelsene for bruk av appen Billett Nordland at billett må kjøpes før ombordstigning på transportmiddelet.

Av billetten klager har fremlagt, fremgår det at billetten var gyldig med kjøpstidspunkt 17:23.

Nordland Fylkeskommune har opplyst at bussen ankom holdeplassen kl. 17:23:12.

Da det ikke fremgår sekunder i kjøpstidspunktet på billetten, er det vanskelig å si at billett ikke var kjøpt i tide. Av den dokumentasjon som foreligger i saken, kan det således ikke anses dokumentert at klager ikke hadde gyldig billett da bussen ankom

holdeplassen. Nemnda viser også til at det på gebyrslippen er oppført tidspunktet 17:20, som åpenbart ikke kan være riktig, som også skaper tvil om tidspunktene i saken.

Vedtak

Transportklagenemnda finner å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)
- Hege Sand (Ruter)
- Kristin Aarre (SJ)