

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr - billett kjøpt for sent

Dato

26.08.2021

Saksnummer

2021-00701

Tjenesteytere

Troms Fylkestrafikk

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 8. april 2021. Klager anfører at hun hadde gyldig billett, men ble allikevel ilagt gebyr for ugyldig billett fordi kontrollørene mente billetten var kjøpt for sent. Klager anfører at det er vanskelig å finne frem til informasjon om at billett må være kjøpt før ombordstigning. Videre anfører klager at denne praksisen varierer fra sted til sted med samme selskap. Klager forklarer at hun lette lenge, men fant ingen informasjon om dette. Det var først når klager mottok svar fra selskapet at hun fikk denne informasjonen.

Klager har i sin klage til selskapet forklart at det ikke er tydeliggjort noen steder at det kreves billett kjøpt før ombordstigning. Videre har hun forklart at hun bor i Harstad og har tatt mye buss der med samme busselskapet, hvor hun aldri har opplevd at dette er et krav og mener derfor at man ikke kan forvente at passasjerene er klar over dette når det ikke er noen informasjon og det ikke praktiseres likt i hele fylket. Klager skriver videre at dersom dette hadde vært informert om, hadde hun hatt forståelse.

Klager viser til innsendt dokumentasjon som viser informasjon fra selskapet nettside hvor det står om billetter og billettkontroll. Klager presiserer at under billettkontroll står det at man må ha gyldig billett, men det står ingenting om at man ikke kan gå på bussen for deretter å kjøpe billetten og på bakgrunn av dette mener klager det er urimelig å kreve at hun, en passasjer med gyldig billett, skal betale gebyr.

Klager krever frafall av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Troms Fylkestrafikk har, til tross for purring fra sekretariatet, ikke kommet med uttalelse i saken ut over svaret til klager.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr 8. april 2021 fordi hun kjøpte sin billett for sent.

Det følger av informasjon på nettsiden til Troms Fylkestrafikk under 'Billetter og billettkontroll' at dersom gyldig billett eller reiseprodukt i Tromskortet eller appen Troms Billett ikke kan framvises ved billettkontroll, kreves en tilleggsavgift som er dobbel billettpris for reisen, minimum kr 750.

Det fremgår videre av informasjon på nettsiden til selskapet under siden 'Bruk av Troms Billett' at den reisende er selv ansvarlig for å ha gyldig billett under hele reisen og at gyldig Troms Billett må kjøpes og aktiveres før ombordstigning. Denne informasjonen er også å finne i appen 'Troms Billett' under vilkår og vedtekter ved 'Betingelser for bruk av Troms Billett'. Bestemmelsen er objektiv, og gebyr kan således ilegges selv om passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig.

Billetten er kjøpt kl. 10:21 og gebyret ilagt kl. 10:26. Klager har lagt ved skjermbilde av ruten hun reiste og der fremgår det at bussen gikk kl. 10:19, videre har klager selv opplyst at hun ikke var klar over at billett måtte kjøpes før ombordstigning.

Nemnda legger således til grunn klagers egen forklaring om at hun kjøpte sin billett etter ombordstigning, hvilket er for sent, og vilkårene for å legge gebyr var dermed til stede.

Klager har anført at det ikke er tydeliggjort noen steder at det kreves billett kjøpt før ombordstigning.

Informasjon om at billett må kjøpes og aktiveres før ombordstigning fremgår blant annet under vilkår og vedtekter, 'Betingelser for bruk av Troms Billett', i billettappen klager har benyttet seg av på denne reisen. Når man kjøper billett i Troms Billett appen blir man informert om at billettbetingelsene og reisevilkårene for Troms fylkestrafikk gjelder for reisen. Nemnda kan på bakgrunn av dette ikke se at informasjon om billettbetingelser og kravet om at billett må være kjøpt før ombordstigning er utydelig eller vanskelig tilgjengelig for de reisende. Nemnda bemerker at den reisende selv har ansvar for å sette seg inn i vilkårene for bruk av appen.

Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å gjøre seg kjent med hvordan man kjøper billett og reglene for kjøp av billett. Det fremgår av betingelsene for bruk av Troms Billett app at billett skal være kjøpt før ombordstigning. Det er den reisendes ansvar å sørge for gyldig billett ved reise med kollektiv transport.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Vedtak

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)
- Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)
- Kristin Aarre (SJ)