

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om at ilagt gebyr for manglende og forfalsket billett
frafalles eller reduseres til gebyr for manglende billett.

Dato

08.09.2023

Saksnummer

2023-02357

Tjenesteytere

Reis Nordland / Nordland fylkeskommune

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr den 21. juni 2023.

Klager anfører at hun er 16 år gammel og reiste med en venninne fra Bodø videregående skole til City Nord med bussen. Klager anfører at situasjonen oppsto da billettappen hennes ikke fungerte. Klager anfører at hun ba moren sin om å kjøpe bussbillett for henne gjennom sin app før hun gikk om bord på bussen. Klager anfører at moren, etter å ha kjøpt billetten, sendte klager et skjermbilde av billetten. Klager anfører at hun viste frem dette bildet til kontrolløren, og hun ble deretter ilagt et gebyr på 1500 kroner, fordi billetten angivelig var forfalsket.

Klager anfører at hun etter å ha satt seg inn i reglene har forstått at det ikke er tillatt å bruke billetter som andre har kjøpt for en. Klager anfører at hun erkjenner å ikke ha vært klar over dette, og hun beklager eventuelle feil hun har gjort. Klager anførere at hun imidlertid mener at et gebyr på 1500 kroner er urimelig. Klager anfører at hun ikke vil kalle billetten for forfalsket, slik kontrolløren gjorde. Klager anfører at hun ikke har forfalsket noen billett. Klager mener at hvis hun skal straffes i denne saken, mener hun at det ville vært mer passende å få gebyr for ikke kjøpt billett.

Klager anfører at hun dessuten vil påpeke at kontrolløren opptrådte svært uhøflig og respektløst. Klager anfører at det er viktig at kontrollører opptrer profesjonelt og behandler passasjerene med respekt, uavhengig av situasjonen.

Klager anfører at da hun først fikk gebyret, sto det at beløpet var 1500 kroner. Klager anfører at da hun mottok gebyret i posten, var beløpet justert til 1700 kroner. Klager anfører at hun tok kontakt for å klage, og hun fikk da beskjed om at siden tilleggsgebyret

gjaldt dobbelt gebyr for sniking på bussen og forfalskning av billett, skal gebyret være på 500 kroner + 500 kroner, altså 1000 kroner totalt, i tillegg til et fakturagebyr på 200 kroner. Klager anfører at hun fikk beskjed om at 500 kroner derfor ville bli trukket fra fakturaen.

Klager anfører at det er uklart hvorfor beløpene på 1500 kroner og 1700 kroner ble oppgitt i utgangspunktet.

Klager anfører at hun har lært av hendelsen og vil være mer oppmerksom på reglene fremover. Klager anfører at hun håper på en rettferdig vurdering av saken.

Klager krever at gebyret frafalles eller reduseres til gebyr for manglende billett.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Denne hendelsen gjelder et dobbelt gebyr. Det ene gebyret er gitt som følge av at klager ikke hadde gyldig billett på bussen. Det andre gebyret er gitt som følge av at billetten var forfalsket (klager har vist frem et skjermbilde av en billetten til kontrolløren). Prisen på et gebyr er 500 kroner. Ettersom dette gjelder to separate gebyrer, blir prisen totalt 1000 kroner i tillegg til et fakturagebyr på 200 kroner.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr den 21. juni 2023.

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 bli ilagt en tilleggsavgift.

Videre fremgår det av betingelsene for bruk av appen «Billett Nordland» at ved kjøp av billett gjennom appen må billetten kjøpes før ombordstigning. Bestemmelsen er objektiv, og gebyr kan således ilegges selv om passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig.

Klager har oppgitt at hun hadde problemer med appen og ikke fikk kjøpt billett. Vilårene for å illegge gebyr for manglende billett var derfor til stede.

Klager ble i tillegg ilagt gebyr for forfalsket billett og et fakturagebyr.

Nemnda kan ikke se at det fremgår av Nordland fylkeskommunes regler, verken på nettsiden eller i appen, at man vil bli ilagt et dobbelt gebyr dersom man fremviser et skjermbilde av en billett. Nemnda mener at dette må gå tydelig frem for at det skal kunne ilegges et slikt ekstra gebyr. Nemnda anbefaler således at dette ekstra gebyret frafalles.

Hva gjelder fakturagebyret, fremgår det av Nordland fylkeskommunes regler for billettkontroll at hvis man velger å få tilsendt faktura i stedet for å betale gebyret på

stedet, kommer det et administrasjonsgebyr på 200 kroner i tillegg. Det er imidlertid ikke opplyst om klager fikk tilbud om å betale på stedet. Tvil om dette må komme klager til gode. Særlig når det ble ilagt et gebyr med uriktig beløp. Nemnda anbefaler dermed at fakturagebyret frafalles.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at gebyret reduseres til 500 kroner for manglende billett.

Nemndas representanter

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