

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr. Anført at billetten var kjøpt før ombordstigning.

Dato

24.04.2023

Saksnummer

2023-00285

Tjenesteytere

Reis Nordland / Nordland fylkeskommune

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bussen den 6. januar 2023.

Klager anfører at han egentlig ikke skulle ta buss denne dagen, og han gikk til jobb. Klager anfører at det var iskaldt og han så at bussen kom akkurat idet han passerte busstoppet på Nordlandssykehuset. Klager anfører at han kjapt tok opp telefonen og kjøpte billett rett før ombordstigning. Klager anfører at han umiddelbart ble spurt om å vise billett av en vokter, før han hadde fått satt seg ned. Klager anfører at han viste frem den nylig kjøpte billetten, men dette var tydeligvis ikke tilstrekkelig, siden billetten ennå ikke var blitt «aktivert».

Klager anfører at han prøvde å forklare at han hadde kjøpt billetten, og at pengene var trukket fra kontoen, men han fikk ikke gehør for dette.

Klager anfører at han i ettertid har tatt buss igjen og har lagt merke til at det står at billetten aktiveres umiddelbart, og at påstigning er tillatt. Klager anfører at han ble urettmessig ilagt gebyr.

Klager krever frafall av ilagt gebyr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Selskapet har gått igjennom saken og mener at det er riktig at klager ble ilagt gebyr for ikke å ha betalt billett.

Selskapet ser at klager har fått gebyr tre ganger i løpet av kort tid. Klager forklarte i den nyeste saken at han ikke kjente til reglene selv om disse er tydelig oppgitt i Billett Nordland og er blitt informert til klager i tidligere sak.

I baksystemet er det registrert at klager har benyttet appen flere ganger i januar og har en rekke kjøp som har feilet. Dersom det er slik at han likefullt har reist på disse datoene med feilet kjøp, har han dessverre reist uten gyldig billett, og han kunne ha risikert å bli ilagt tilleggsavgift på hver enkelt reise. Ved problemer med app eller reisekort kan man henvende seg til Sentrumsterminalen i Bodø sentrum, hvor det er mulig å få hjelp i forbindelse med praktiske utfordringer.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på bussen den 6. januar 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 få et gebyr. Bestemmelsen er objektiv, og gebyr kan således ilegges selv om passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig.

Klager har oppgitt at han hadde kjøpt billett før ombordstigning, og at pengene var trukket fra kontoen hans, men at han ble ilagt gebyr med den begrunnelse at billetten hans ikke var aktivert. Klager har vist til at når man kjøper billett via appen, står det at billetten aktiveres umiddelbart, og når billetten teller ned, står det at påstigning er tillatt.

Nordland fylkeskommune har anført at de tidligere har forklart overfor klager, i forbindelse med tidligere gebyrileggelser, at man ikke skal gå om bord på bussen før nedtellingen har startet, men at klager etter siste gebyrileggelse anførte overfor selskapet at han ikke var klar over dette.

Etter nemndas syn er det uklart på hvilket grunnlag klager ble ilagt gebyr, og tjenesteyter har ikke fremlagt noen dokumentasjon på dette. Klager har fremlagt to skjermbilder av billett kjøp som viser at billett aktiveres umiddelbart og at det er tillatt med påstigning før nedtellingen er ferdig. Dersom klager skal ilegges gebyr, må dette i så fall skyldes at han gikk på bussen før nedtellingen startet eller kjøpte om bord. Dette er det imidlertid ingen opplysninger om og fremgår ikke av gebyret han ble ilagt.

På denne bakgrunn finner nemnda å anbefale at gebyret frafalles.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Irene Vabe (Ruter)

Olav Grøttland (Vy)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)

