

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om frafall av gebyr

### Dato

05.04.2022

### Saksnummer

2022-00244

### Tjenesteytere

Nordland fylkeskommune

### Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 29. januar 2022. Klager anfører at han måtte inn på bussen for å få hjelp hos kontrollør til å endre betalingsform i appen og da ble han ilagt gebyr for manglende eller ufullstendig billett.

Klager har i sin klage til tjenesteyter forklart at kontrolløren truet med å kontakte politiet hvis klager ikke godtok tilleggsgebyret.

Klage viser til innsendt billett han fikk hjelp til å betale med Vipps.

Etter at klager har mottatt Nordland fylkeskommune sitt tilsvaer i saken presiserer han at han måtte inn på bussen for å få hjelp fra vekterne til å endre betalingsmåte i appen. Klager mener det er lett å si at han ikke hadde innløst billett for å beskytte seg selv i en klagesak.

Klager krever frafall av gebyret.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Nordland fylkeskommune viser til sitt svar til den reisende. Han oppgir selv at han ikke hadde kjøpt billett før han gikk ombord på bussen. Tilleggsavgiften var med andre ord korrekt ilagt. Vi registrerer også at telefonnummeret oppgitt på tilleggsavgiften ikke finnes i appens baksystem. Ved søk på gulesider.no finner vi nummer registrert på den reisende som gjør det.

I baksystemet ser vi at den reisende har benyttet appen siden 2020, slik at han er godt kjent med løsningen. I en periode på ca. 2 uker tidligere i januar har han en rekke kjøp som har feilet. Dersom det er slik at han likefult har reist på disse datoene med feilet

kjøp, har han dessverre reist uten gyldig billett, og kunne risikert å bli ilagt tilleggsavgift på hver enkelt reise. Ved problem med app eller reisekort kan man henvende seg til Sentrumsterminalen i Bodø sentrum hvor det er mulig å få hjelp til praktiske utfordringer.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ilagt gebyr 29. januar 2022 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.

Klager har oppgitt at han ikke hadde kjøpt billett før ombordstigning. Klager kunne derfor ikke fremvise gyldig billett under billettkontrollen, så vilkårene for å ilagge gebyr var dermed til stede.

Klager har anført at han måtte inn på bussen for å få hjelp hos kontrollør til å endre betalingsform i appen og at han da ble ilagt gebyr for manglende eller ufullstendig billett. Klager viser til innsendt billett i saken.

Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å ha gyldig og validert billett før påstigning. Dersom man har problemer med mobilkjøp, men likevel går på ombord tar man selv risikoen ved å bli ilagt gebyr ved en eventuell kontroll.

Nemnda bemerker at den reisende selv har ansvar for å sette seg inn i billettsystemene og det fremgår av reisevilkårene til Nordland fylkeskommune at ved kjøp av billett i app skal billetten være kjøpt før ombordstigning. Nemnda bemerker at en billett som er kjøpt etter ombordstigning ikke anses som gyldig billett.

Tjenesteyter har opplyst at det følger av deres systemer at klager har benyttet appen siden 2020, slik at han var godt kjent med løsningen. I en periode på ca. 2 uker tidligere i januar har han en rekke kjøp som har feilet og han har således hatt god tid til å få løst eventuelle problemer med kjøp.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)  
Hege Sand (Ruter)  
Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)