

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Frafall av gebyr ved bussreise

### Dato

16.10.2019

### Saksnummer

2019-01792

### Tjenesteytere

Brakar

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med buss fra Gulsbogen skole til Bragernes torg da han ble ilagt gebyr for manglende gyldig billett. Normalt har klager med seg årskort, men denne dagen hadde han glemt å ta det med. Da han prøvde å betale for billett via Brakars mobilapplikasjon oppstod en teknisk feil og han ble ilagt gebyr.

Klager opplyser til nemnda at det er første gangen han blir ilagt gebyr og at det var en teknisk feil som forhindret han i å kjøpe billett i tide. Klager ber om at gebyret frafalles.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bussen 25. april 2019 fordi han kjøpte billett for sent. Klager legger ved bilde av mobilen sin som viser at han ikke har kjøpt billett før han gikk på bussen, men etter at kontrollen ved bussen foregikk.

Brakar kan ikke se noen grunn til å endre standpunkt i denne saken og avgjørelsen står derfor fast.

### Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på bussen fordi han ikke kunne vise gyldig billett.

Det følger av Brakars transportvedtekter pkt. 5 at reisende som ved kontroll ikke kan vise gyldig billett, plikter å betale tilleggsavgift.

Klager har opplyst at han har årskort, men hadde glemt dette hjemme. Han hadde forsøkt å kjøpe billett via Brakars app, men lyktes ikke på grunn av teknisk feil.

Brakar erkjenner at det var tekniske feil ved appen den aktuelle dagen, men viser til at den feilmelding klager har vedlagt klagen har klokkeslett kl. 13.30, dvs. 10 minutter etter kontrollen.

Nemnda bemerker at billett skal være kjøpt før ombordstigning eller kjøpes av sjåføren. Av transportvedtektene pkt 4 fremgår at dersom man har problemer med å løse billett, skal dette gis tilkjenne overfor vognbetjeningen.

Nemndas flertall, nemndas leder og bransjerepresentantene legger vekt på at feilmeldingen viser teknisk feil og det fremgår at man kan reise uten billett i 30 minutter.

Nemnda finner for øvrig ikke sannsynliggjort at klager forsøkte å kjøpe billett før ombordstigning. I så fall er det sannsynlig at han ville kunne vist en feilmelding på telefonen med beskjed om at han kunne reise gratis.

Nemndas flertall kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at tilleggsavgiften frafalles.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, er av den oppfatning at klager i tilstrekkelig grad har sannsynliggjort at det hadde vært en teknisk feil i betalingssystemet i applikasjonen, uten at Brakar kunne dokumentere at dette ikke gjaldt på betalingstidspunktet. Mindretallet har forståelse for at klager ikke tok skjermbilde umiddelbart da betalingsforsøket mislyktes.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Anne Austbø (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)

Kristin Aarre (Ruter)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)