

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr. Anført at klager trodde at billettkjøpet var gått igjennom.

Dato

16.06.2022

Saksnummer

2022-00367

Tjenesteytere

Nordland fylkeskommune

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr den 16. februar 2022 som følge av manglende gyldig billett.

Klager anfører at hun trodde at hun hadde kjøpt billett, siden hun hadde gått inn på appen og trykket inn Vipps-koden som viste siste trinn for bekreftelse av kjøp. Klager anfører at da hun gikk av bussen, var det kontroll, og hun viste frem billett-appen. Klager anfører at det i appen ble vist en feilmelding, til hennes overraskelse. Klager anfører at billetten ikke hadde gått igjennom. Klager anfører at billettkontrolløren så meldingen, og hun forklarte at hun ikke hadde fått med seg dette. Klager anfører at hun betalte på nytt, på stedet, for å gjøre opp for seg. Klager anfører at hun likevel fikk bot etter å ha kjøpt billetten.

Klager anfører at da hun kjøpte billetten ved universitetet, som var der hun gikk på bussen, virket alt fint. Klager anfører at hun så at Vipps jobbet, og hun antok at alt skulle gå bra. Klager anfører at hun viste kontrolløren at hun ikke hadde noen intensjon om å snike, da det åpenbart er vist at Vipps-koden er trykket inn for kjøp, men at kjøpet ikke gikk igjennom. Klager anfører at kontrolløren forsto dette, men at han ikke ville annet enn å følge reglene. Klager anfører at det var andre kontrollører der som spurte om hun hadde betalt for billetter tidligere, noe de kunne se ved kjøp av enkeltbilletter og periodebilletter. Klager anfører at hun oppfattet det slik at de virket villige til å se at dette var en uheldig hendelse og langt ifra noen intensjon om å snike. Klager anfører at han som så feilmeldingen derimot var bestemt og at han sa at alle kunne kjøpe billett ved kontroll. Klager anfører at hun sa at hun, som har sitt på det rene, allerede hadde forsøkt å kjøpe billett fra startpunktet, og det var ikke slik at hun kjøpte billett bare fordi det var kontroll.

Klager anfører at bussen skulle gå fra universitetet kl. 14.35, men bussen gikk ikke før kl. 14.37. Klager anfører at kjøpet hennes ble forsøkt gjennomført kl. 14.34 fra universitetet. Klager anfører at dette vises i Vipps-appen. Klager anfører at kontrolløren mente det var rett av henne å sende inn en klage. Klager anfører at det ikke var noen god opplevelse og at hun føler seg overkjørt og ilagt gebyr på diskriminerende grunnlag. Klager anfører at kontrollørens argument ikke stemmer, og at han ikke var interessert i å lytte. Klager anfører at hun gjentatte ganger forsøkte å fortelle at det ikke er slik at hun ønsket å snike. Klager anfører at dette ikke kan sammenlignes med at hun ved kontroll prøvde å komme seg unna fordi hun ikke hadde intensjon om å kjøpe billett på forhånd. Klager anfører at hun kjøper billett, både enkelt- og periodebillett, noe han også fikk bevist.

Klager anfører videre at kontrolløren ikke informerte henne om betalingsalternativene heller. Klager anfører at det at hun først ble overkjørt av kontrolløren, som ikke viste interesse for å kontrollere forklaringen hennes, og så opplevde at kontrolløren ikke informerte henne om mulighetene/rettighetene hennes, ikke stemmer med det hun anser for å være en kontrollørs ansvar i forbindelse med forvaltning av loven. Klager anfører at kontrolløren bare var interessert i å bøtelegge. Klager anfører at hun gjennomførte kjøpet på nytt på stedet, da det for det første var utenfor hennes viten at kjøpet ikke var gått igjennom, og for det andre for å gjøre opp for seg slik hun ønsket fra starten av.

Klager krever frafall av det ilagte gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Nordland fylkeskommune viser til svaret til den reisende der det ble informert om reglene for kjøp av billett. I svaret ble det også lagt ved en oversikt fra appens baksystem hvor den reisendes aktivitet vises. Her ser man at det er en rekke kjøp som også tidligere har feilet. Dersom det er slik at hun har reist på disse datoene med feilet kjøp, har hun dessverre reist uten gyldig billett. Den reisende har dermed risikert å bli ilagt tilleggsavgift på hver enkelt reise.

Kontrollen hun ble kontrollert i, var en såkalt holdeplasskontroll hvor flere vektere kontrollerer alle busser som kommer til holdeplassen. At den reisende valgte å kjøpe billett da hun så kontrollørene ved avstigning er positivt, men reglene er tydelige på at billetten skal være kjøpt før man går om bord. Den reisende har selv lagt ved dokumentasjon som bekrefter at kjøpet kl. 13.34 ble kansellert. Dette stemmer med dokumentasjonen fylkeskommunen ser i sitt system.

For ordens skyld kan det presiseres at den reisende opererer med klokkeslettene 14.34, 14.35 og 14.37, men det korrekte er 13 ... og ikke 14 ...

Nordland fylkeskommune anser at tilleggsavgiften var korrekt ilagt.

Nemnda bemerkjer

Klager ble ilagt gebyr 16. februar 2022, fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen.

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 illegges selv om passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig. Det følger vidare av betingelsene for bruk av appen Billett Nordland at billett må kjøpes før ombordstigning på transportmiddelet.

Klagers billettkjøp var i dette tilfellet ikke gått igjennom før påstigning, og vilkårene for å illegge gebyr var således til stede.

Klager har blant annet anført at hun så at Vipps jobbet og at hun antok at det var i orden. Videre har klager anført at hun ikke hadde til intensjon å snike, og at hun kjøpte billett med en gang hun oppdaget at kjøpet ikke hadde gått igjennom.

Nemnda bemerkjer at Nordland fylkeskommune i svaret til klager har oppgitt at det ikke var meldt om tekniske problemer med Vipps. Nemnda bemerkjer at det er den reisendes ansvar å sørge for gyldig billett. Ved kjøp via Vipps må det kontrolleres at betalingen er gjennomført og at billetten er bekreftet. Nemnda holder det for sannsynlig at kjøpsprosessen via Vipps ikke ble fullført med nedlasting av billetten i dette tilfellet. Prosessen må ikke avsluttes før skjermbildet med gyldig billett vises. Ved tidligere avbrudd vil kjøpet bli kansellert og beløpet ikke belastet kjøperen.

Det er av hensyn til reiseforetakenes behov nødvendig å ha en konsekvent praksis. Nemnda har forståelse for at illeggelsen av gebyr kan oppleves som en streng reaksjon, men kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at klager gis medhold i dette tilfellet.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Irene Vabe (Ruter)

Ingvild Brennøden (Innlandet fylkeskommune)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)