

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om frafall av kontrollgebyr.

### Dato

07.12.2020

### Saksnummer

2020-03031

### Tjenesteytere

Nordland fylkeskommune

### Klager har i det vesentlige anført

Klager har vist til at hennes datter løp for å rekke bussen den 12. august 2020 fra Bjørndalslia til City Nord. Datteren ble nektet å betale med appen i det hun gikk inn på bussen og ble i stedet ilagt en bot for ikke å ha betalt billett.

Klager anfører at det er vanskelig og trafikkfarlig å kjøpe billett mens man løper, og at det ikke er praktisk å kjøpe billett før man vet om bussen kommer. Klager anfører videre at det er særdeles urimelig å kreve at billett skal være betalt i app før man går om bord, og viser til at det heller ikke er andre måter å betale for billett enn å bruke app på denne bussen.

Klager anfører videre at dersom fylkeskommunen mener at man ikke kan gå på bussen før kjøp av billett er bekreftet i app, må dette opplyses om på hvert enkelt busstopp og ved inngangen til bussen. Klager viser videre til at hun heller ikke kan se at det noe sted er publisert at «Dersom det oppstår forhold som gjør at man ikke får til å kjøpe billett på forhånd må man stå over bussturen».

Klager viser til at en skoleklasse på tur noen uker senere ikke fikk betalt for billett i appen da denne ikke fungerte. Klassen fikk etter henvendelse til busselskapet beskjed om at de ikke kan betale bussturen i ettertid og at det ikke var noe problem så lenge det ikke var kontroll på bussen. Klager anfører at dette viser at selskapets praksis er usammenhengende.

Klager anfører videre at praksisen for kontroll og innkreving av gebyr i dette tilfellet oppfattes som pengeinnkreving, noe som er urimelig i vanlige trafikksituasjoner. Klager viser til at det ikke har en preventiv effekt for å få passasjerer til å betale billett, men heller en avskrekkende effekt for å velge å ta buss da praksisen har tilfeldige og urimelige

utslag. Klager ber om en avklaring av hvordan billettbetaling skal håndteres da det ikke være slik at man har to ulike systemer avhengig av hvorvidt det er kontrollører om bord eller ikke.

Klager krever at gebyret frafalles.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Nordland fylkeskommune har i sitt tilsvarende svar vist til sine svar til klager om at det er kundens ansvar å sørge for å ha gyldig billett.

### **Nemnda bemerker**

Det følger av informasjon på nettsiden til Nordland Fylkeskommune under «Billettkontroll» at det er den reisende selv som er ansvarlig for å ha gyldig billett. Av samme sted fremgår det at passasjerer som ved kontroll ikke har gyldig billett, vil få et gebyr. Bestemmelsen er objektiv og gebyr kan således ilegges selv om passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig. Videre følger det av nettsiden til Nordland Fylkeskommune under «Enklere og rimeligere med Billett Nordland» at ved bruk av app kan man gå om bord i bussen når nedtellingen har startet og billetten er bekreftet kjøpt.

Ved kontroll kunne ikke klagers datter fremvise gyldig billett og vilkårene for å illegge gebyr var dermed til stede. Nemnda viser til at informasjon om bruk av app fremgår av nettsiden til Nordland Fylkeskommune og at det er den enkelte passasjerens eget ansvar å sette seg inn i billettssystemer og betalingsmåter.

Nemnda vil påpeke at dersom man velger å gå om bord i bussen uten å ha kjøpt billett, løper det en risiko for at man kan bli ilagt gebyr ved kontroll. Passasjerer uten billett må selv bære denne risikoen.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda – Kollektiv finner ikke grunn for å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Hege Sand (Ruter)

Heidi L. Hansen (Flytoget)