

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr.

Dato

28.10.2024

Saksnummer

2024-02291

Tjenesteytere

Reis Nordland / Nordland fylkeskommune

Klager har i det vesentlige anført

Klagers sønn ble ilagt gebyr 10. juni 2024 som følge av at han ikke kunne fremvise gyldig billett under kontroll.

Klager anfører at sønnen gikk om bord på midten av bussen på grunn av at det var mange som gikk om bord fremme. Klager anfører at sønnen var på vei frem til sjåføren for å kjøpe billett, ettersom appen ikke fungerte på grunn av klagers bankkort var utgått.

Klager anfører at det kom mange personer bakover i bussen mens sønnen gikk fremover, og at det så ut som de fremme stod i kø for å betale. Klager anfører at sønnen da satt seg ned i påvente av å få betale. Klager anfører at de som sperret veien fremme viste seg å være sivile kontrollører uten synlig kort, som ikke lot klagers sønn komme frem, siden kontrollørene stod ved sjåføren.

Klager anfører at sønnen sa at han stod i kø for å betale hos sjåføren, men at kontrollørene sa at billett skal kjøpes før påstigning. Klager anfører at det ikke var mulig da de skulle betale med kort. Klager anfører at sønnen spurte om å få gå av bussen siden den ikke hadde kjørt, men at han ble nektet avstigning. Klager anfører at dette var maktmisbruk, og at det toppet seg da sønnen ble bedt om å åpne Vipps for å identifisere seg. Klager anfører at hendelsen opplevdes som veldig ubehagelig, og at vekternes oppførsel var uprofesjonell. Klager anfører at gebyrslippen heller ikke er signert av hennes sønn.

Klager krever at ilagt gebyr frafalles.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det er den enkelte reisende sitt ansvar å ha gyldig billett på bussen. Om man ikke har det vil man få tilleggsavgift, <https://www.reisnordland.no/billettkontroll>. Når man kjøper billett i appen Reis skal man ikke gå ombord i bussen før billetten er bekreftet kjøpt. Informasjon om vilkårene for bruk av billett kjøpt i appen ligger tilgjengelig i appen under "Min profil," "Info og priser".

I denne situasjonen sier de at de har prøvd å kjøpe billett. Da de innser dette ikke lar seg gjøre må de enten stå over reisen, eller gå frem i bussen og kjøpe billett. Det naturlige her er og gå inn fremme i bussen og kjøpe billett. Selv om hendelsen ikke var ment som sniking er det slik at alle reisende er ansvarlig for å kunne vise gyldig billett om det er billettkontroll på bussen. Dersom det oppstår forhold som gjør at man ikke får til å kjøpe billett på forhånd må man stå over bussturen.

Her hadde de ikke gyldig billett, og som nevnt satt seg ned i bussen før de valgte å gå frem for å kjøpe billett. Da er det naturlig for vekterne og gi bot, og det er noe de skal i henhold til retningslinjene.

Nordland Fylkeskommune står derfor på sitt opprinnelig svar om og ikke slette tilleggsavgiften.

Nemnda bemerkner

Klagers sønn ble ilagt gebyr 10. juni 2024 som følge av at han ikke kunne fremvise gyldig billett under kontroll.

Det følger av Reis Nordland/Nordland fylkeskommune sine vilkår og betingelser for buss at billett må kjøpes og aktiveres før man går om bord. Videre fremgår det av reglene for billettkontroll at den reisende selv er ansvarlig for å ha gyldig billett, og at reisende som ikke har gyldig billett ved kontroll, vil få et gebyr.

Klager har forklart at sønnen gikk om bord på midten av bussen på grunn av at det var mange som gikk om bord fremme, og at han var på vei frem til sjåføren for å kjøpe billett, ettersom appen ikke fungerte på grunn av klagers bankkort var utgått. Ifølge klager var det mange personer som gikk bakover i bussen mens sønnen gikk fremover, og det så ut som de fremme stod i kø for å betale. Sønnen satte seg da ned i påvente av å få betale. Det viste seg imidlertid at de som sperret veien fremme i bussen var sivile kontrollører, og klager ble ilagt gebyr, til tross for at han forklarte at han stod i kø for å kjøpe billett hos bussjåføren.

På bakgrunn av fremlagt informasjon, legger nemnda til grunn at klagers sønn ikke hadde kjøpt billett før påstigning, og at han ikke hadde rukket å få kjøpt billett hos sjåføren om bord på bussen da han ble stoppet i billettkontroll. Gyldig billett kunne dermed ikke fremvises, og vilkårene for å ilegge gebyr var således til stede.

Nemnda bemerker at den reisende selv har ansvaret for å ha gyldig billett før påstigning. Dersom billett skal kjøpes om bord hos sjåføren, må dette gjøres umiddelbart i forbindelse med påstigning. Det er ikke adgang til å sette seg ned i påvente av at det skal bli mindre kø for å kjøpe billett. Nemnda kan ikke se at forhold som mange påstigende passasjerer fritar reisende fra ansvaret om å kjøpe billett umiddelbart i forbindelse med påstigning dersom billett skal kjøpe hos sjåføren.

Nemnda har forståelse for at kontrollen kan ha virket belastende for en 14-åring, og at reaksjonen kan oppleves streng. Det anses imidlertid ut fra hensynet til reiseforetakene nødvendig med en konsekvent praksis, da det påberopes ulike grunner til at reisende ikke kan vise gyldig billett. Gebyrreglene er objektive, og gebyr ilegges uavhengig av om den reisende hadde ment å kjøpe billett eller ikke.

Nemnda finner etter dette ikke grunnlag for å anbefale at ilagt gebyr frafalles.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Irene Vabe (Ruter)

Ole Andreas Skårland (Go-Ahead Nordic)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)

Paula Martine Nyhus (Forbrukerrådet)