

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av kontrollgebyr.

Dato

13.01.2022

Saksnummer

2021-01244

Tjenesteytere

Skyss

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med buss 14. april 2021 da hun ble ilagt gebyr for manglende gyldig billett. Klager understreker at hun var stresset og at billettkjøp var startet da hun steg ombord, men at billett-appen hang seg opp.

Klager krever at Skyss frafaller gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kunden har fått avslag på sin klage fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett. Reisende som ved kontroll ikke kan fremvise gyldig billett, ilegges tilleggsavgift jfr. transportvilkårene til Skyss punkt 4.

Skyss kan ikke se at det har vært noen spesielle utfordringer med betaling i appen denne dagen, på dette tidspunktet. Det er heller ikke riktig at det var mange flere som fikk gebyr på grunn av for sent kjøpt billett under denne kontrollen (det gjelder en person til, utenom klager).

Nemnda bemerker

Klager ble 14. april 2021 ilagt gebyr ved kontroll på bussen fordi hun ikke kunne fremlegge gyldig billett.

Det fremgår av Skyss' transportvilkår § 3 at den reisende skal løse billett før eller ved påstigning og selv er ansvarlig for å inneha gyldig billett under hele reisen. Videre går det fram av § 4 at tilleggsgebyr kan legges dersom den reisende ikke kan vise gyldig billett.

Klager har opplyst at hun startet billett kjøp da hun steg ombord, men at applikasjonen hang seg opp. Nemnda bemerker at billett skal være aktivert ved påstigning. Skyss har opplyst til nemnda at det ikke var registrert noen feil i billettappen den dagen.

Vilkårene for å ilegge gebyr var dermed til stede.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)
- Hege Sand (Ruter)
- Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)