

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 3/2026 vegna álagningar fargjaldaálags

I. Erindi

Hinn 4. september 2025, kærðu foreldrar A, fyrir hennar hönd, (hér eftir kærandi) ákvörðun Strætó bs. um að krefja kæranda um greiðslu fargjaldaálags þann 28. ágúst 2025. Kærandi fer fram á að Samgöngustofa taki ákvörðun Strætó bs. til endurskoðunar á grundvelli 4. mgr. 30. gr. a. laga um farþegaflutninga og farmflutninga á landi nr. 28/2017.

II. Málavextir og bréfaskipti

Í kæru kemur fram að fargjaldaálag hafi verið lagt á kæranda sem hafi ferðast með almenningsamgöngum Strætó bs. Ekki kemur fram í kæru hvaða dag hafi verið um að ræða en í gögnum frá Strætó bs. kemur fram að atvikið hafi átt sér stað þann 28. ágúst sl. Að sögn kæranda var hann á hlaupum til þess að ná strætó sem hafi verið á undan áætlun og hafi því ekki verið búinn að kaupa farmiða. Fram kemur í kærinni að kæranda hafi skilist þegar inn í strætisvagninn var komið að Klappið væri bilað og því þyrfti að skanna farmiðann síðar. Kærandi hafi keypt farmiða ca. kl. 7:56 og á sama tíma hafi starfsmaður á vegum Strætó bs. komið til kæranda og óskað eftir að fá að skanna miða kæranda. Starfsmaðurinn hafi ekki leyft kæranda að kaupa farmiða á þeim tíma heldur lagt á kæranda fargjaldaálag. Kærandi vísar til þess að atburðarásin sé byggð á misskilningi og án brotavilja enda hafi kærandi alltaf ætlað að kaupa miða, sem kærandi hafi svo gert um leið og hann hafi verið kominn inn.

Kærandi óskaði eftir endurskoðun ákvörðunarinnar hjá flytjanda þann 28. ágúst 2025 á grundvelli 2. mgr. 30. gr. a. laga um farþegaflutninga og farmflutninga á landi nr. 28/2017 („lög um farþegaflutninga“). Flytjandi tók erindi kæranda fyrir þann 3. september og upplýsti kæranda þann 4. september að ekki yrði fallist á að fella niður fargjaldaálagið, að flytjanda þyki það leit að misskilningur hafi komið upp er varðaði greiðslu á fargjaldi, en vísaði að öðru leyti til greinar 2.6. í skilmálum Strætó bs. þar sem fram komi: „Ekki er leyfilegt að stíga um borð í Strætó án þess að hafa virkjaðan miða eða tímabilskort í appinu eða aðra gilda greiðslu.“

Í kæru til Samgöngustofu kemur fram að kærandi hafi ekki vitað af þessari reglu hjá Strætó og hefði kærandi annars hugsað sig tvisvar um áður en hann hefði stigið inn í strætisvagninn. Kærandi sé nýbyrjaður í menntaskóla og hafi ekki þurft að nýta sér strætó áður og það hafi ekki verið mjög augljóst að einstaklingar verði sektaðir um 7.500 kr. ef ekki hafi verið búinn að kaupa farmiða áður en komið væri inn í strætisvagninn. Þá ítrekar kærandi að strætó hafi verið á undan áætlun.

Samgöngustofa sendi kærana til umsagnar Strætó bs. með tölvupósti þann 22. september 2025. Í svari Strætó bs., sem barst þann 29. september 2025, kemur fram að kærandi hafi verið krafinn um greiðslu fargjaldaálags vegna þess að hann hafi stigið um borð og sest í sæti án þess að hafa verið búinn að ganga frá kaupum á fargjaldi og hafi eftirlitsmaður lagt á kæranda fargjaldaálag vegna þess. Fram hafi komið hjá kæranda að um mistök og misskilning hafi verið að ræða, vagninn hafi verið of snemma á ferðinni og því hafi miðakaup ekki átt sér stað fyrir komuna í vagninn heldur í vagninum sjálfum. Strætó bs. hafi

hafnað að fella niður fargjaldaálag með vísan í gr. 2.6 í skilmálum Strætó bs. Þá segir í svari flytjanda að á heimasíðu Strætó bs. séu skýrar upplýsingar um fargjaldaálag og tekið sé fram að álaginu sé ætlað að minnka svindl um borð í vögnum, að fólk ferðist um miðalaust eða á röngu fargjaldi og greiði þ.a.l. ekki til almenningssamgangna. Þá hafi vagninn verið á eftir áætlun samkvæmt rauntímagögnum, en ekki á undan áætlun eins og kærandi hafði byggt á.

Samgöngustofa sendi kæranda svar Strætó bs. til umsagnar þann 30. september 2025 en kærandi sendi ekki athugasemdir.

Samgöngustofa sendi fyrirspurn til Strætó bs. vegna kærunnar, þann 9. október 2025 þar sem m.a. var óskað eftir upplýsingum um hvar skilmálar fyrirtækisins birtust farþegum, t.a.m. hvort þeir væru sýnilegir á biðstöð þeirri sem kærandi ferðaðist frá. Í svari Strætó bs. sem barst þann 20. október 2025 kemur fram að límmiðar/skilaboð séu við alla vagnstjórabása í Strætó þegar að komið sé inn í vagninn. Á heimasíðu Strætó sé að finna upplýsingar er varði fargjaldaálag og einnig séu þessar upplýsingar aðgengilegar í móttöku Strætó bs. á Hesthálsi 14. Kærandi hafi notast við Klapp appið til þess að greiða fyrir fargjaldið í Strætó. Þegar notandi byrji að nota appið og skrái sig inn fyrir aðgangi á heimasíðu Klappsins samþykki viðkomandi persónuverndarstefnu og skilmála Strætó. Einnig séu notendaskilmálar ávallt aðgengilegir inni á Klapp appinu undir valmynd > stillingar > notendaskilmálar. Á heimasíðu Strætó, www.straeto.is séu þessar upplýsingar einnig aðgengilegar og hægt sé að slá upp í leitarglugga á heimasíðu til þess að nálgast upplýsingarnar. Þá kom fram í svari Strætó bs. að engin tilkynning hafi borist þennan dag eða á þessum tíma um að vankantar hafi verið á Klapp kerfinu í þeim vagni sem skoðaður hafi verið út frá þeim ferðatíma sem kærandi hafi gefið upp samkvæmt umsjónarmanni kerfisins. Vagnstjórar sem vísa farþegum inn ganga út frá því að farþegar séu með gild fargjöld, virkjaða miða, eins og skilmálar segja til um, sbr. gr. 2.6. skilmálanna. Eftirlitsmaður hafi seinna stigið um borð og hafi viðhaft reglubundið eftirlit í vagninum. Hann hafi gengið um vagninn til að athuga hvort að farþegar væru með virkjuð fargjöld þegar að stigið hafi verið um borð í vagninn og hafi það ekki verið í tilfelli kæranda.

Samgöngustofa sendi fyrirspurn til Strætó bs. vegna kærunnar, þann 23. janúar 2026, þar sem m.a. var óskað eftir upplýsingum um frekari skýringar á því hvernig upplýsingagiöf Strætó bs. samrýmist 5. mgr. 30. a laga um farþegaflutninga að því er varðar síðari málslið greinarinnar: „kynntar sérstaklega í öllum samgöngumiðstöðvum, á vef flytjanda og á biðstöðvum þar sem því verður við komið.“ Fyrri umsögn Strætó bs. hafi aðeins tekið á því að reglur um fargjaldaálag skuli vera farþegum sýnilegar um leið og stigið er upp í farartæki. Í svari Strætó bs., sem barst þann 29. janúar 2026, kemur fram að Strætó bs. reki engar samgöngumiðstöðvar sem stendur. Enn sem komið er hafi því ekki verið komið við að merkja biðstöðvar en það sé í undirbúningsvinnu við leiðakerfisbreytingar 1. mars næstkomandi með uppfærslu á leiðakortum sem séu víðsvegar um höfuðborgarsvæðið og á að bæta inn þessum upplýsingum á þau kort þar sem því verður komið við. Strætó bs. hafi frá byrjun haft upplýsingar sýnilegar í vögnum og á vef er varða fargjaldaálag ásamt því að hafa það sem skyldu að farþegi samþykki skilmála og sé það á ábyrgð farþega að lesa notendaskilmála er varðar notkun og greiðslu á fargjalda.

Samgöngustofa sendi kæranda svar Strætó bs. til umsagnar þann 11. mars 2026. Svar barst samdægurs þar sem kærandi ítrekaði að fargjaldaálagið hafi verið illa kynnt. Þá hafi engin svör borist við því að starfsmenn Strætó bs. hafi umrætt sinn veitt villandi upplýsingar um að kerfið væri bilað en síðan veitt kæranda sekt.

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

Samgöngustofa tekur mál til skoðunar í samræmi við ákvæði laga um farþegaflutninga og farmflutninga á landi nr. 28/2017 og stjórnarsýslulaga nr. 37/1993 og sker úr ágreiningi með úrskurði, sbr. 4. mgr. 30. gr. a. laga um farþegaflutninga og farmflutninga á landi nr. 28/2017 (lög um farþegaflutninga).

Á grundvelli 1. mgr. 30. gr. a í lögum um farþegaflutninga ber farþega í almenningssamgöngum að framvísa farmiða eða sýna á annan hátt fram á greiðslu réttis fargjalds óski starfsmaður á vegum flytjanda eftir því. Farþega ber einnig að framvísa skilríkjum eða gera grein fyrir sér á annan fullnægjandi hátt óski starfsmaður á vegum flytjanda eftir því til að kanna hvort rétt fargjald hafi verið greitt eða vegna innheimtu fargjaldaálags.

Geti farþegi í almenningssamgöngum ekki sýnt fram á greiðslu réttis fargjalds þegar eftir því er leitað er flytjanda heimilt að krefja hann um fargjaldaálag, sbr. 2. mgr. 30. gr. a. sömu laga. Nánari ákvæði um hvernig fargjaldaálag er lagt á, fjárhæð þess og innheimtu koma fram í sérstökum reglum flytjanda sem staðfestar eru af ráðherra og birtar í B-deild Stjórnartíðinda, sbr. 3. mgr. 30. gr. a. sömu laga. Í gildi eru reglur Strætó bs. um fargjaldaálag nr. 1021/2023 þar sem m.a. kemur fram hver fjárhæð fargjaldaálags skuli vera auk þess sem kveðið er á um að heimilt sé að krefja farþega um fargjaldaálag geti viðkomandi ekki sýnt fram á greiðslu réttis fargjalds þegar eftir því hefur verið leitað.

Samkvæmt 5. mgr. 30. gr. a. laga um farþegaflutninga skulu reglur um fargjaldaálag vera farþegum sýnilegar um leið og stigið er upp í farartæki og kynntar sérstaklega í öllum samgöngumiðstöðvum, á vef flytjanda og á biðstöðvum þar sem því verður við komið.

Ákvæði 30. gr. a. laga um farþegaflutninga er nýmæli og var lögfest með lögum nr. 97/2021 um breytingu á lögum um farþegaflutninga og farmflutninga á landi, nr. 28/2017. Í skýringum við ákvæðið kemur fram að tilefni lagasetningarinnar hafi verið að opna fyrir og styðja við skilvirkari lausnir við greiðslu fargjalda í almenningssamgöngum með það að markmiði að efla þjónustu við notendur án þess að því fylgdi verulegt tekjutap flytjenda. Þá kemur fram í skýringum með frumvarpinu að farþegi beri sjálfur áhættuna af því ef hann ténir farmiða eða ef aðrar aðstæður hamla því að hann geti sýnt fram á greiðslu fargjalds þegar þess er óskað. Enn fremur kemur fram að mikilvægt sé að tryggja að farþegar geti auðveldlega kynnt sér þær reglur sem gilda um fargjöld og vanræksluálag, sé slíkt kerfi tekið upp.

Upplýsingar um gildandi reglur um fargjaldaálag og skilmála Strætó bs. er að finna á heimasíðu Strætó bs.

Niðurstaða

Fyrir liggur í málinu að við könnun starfsmanns á vegum Strætó bs. á farmiða kæranda hafi komið í ljós að kærandi hafi stigið um borð og sest í sæti án þess að vera búinn að ganga frá kaupum á farmiða. Kærandi hafi verið krafinn um greiðslu fargjaldaálags af þeim ástæðum. Að mati Samgöngustofu er ljóst að kærandi gat ekki sýnt fram á kærandi hefði fest kaup á farmiða áður en kærandi steig upp í strætisvagninn, sbr. gr. 2.6. skilmála Strætó bs. sbr. og 1. mgr. 30. gr. a. laga um farþegaflutninga.

Þrátt fyrir að heimild flytjanda til þess að leggja á fargjaldaálag sé að finna í 2. mgr. 30. gr. a. laga um farþegaflutninga og reglum Strætó bs. um fargjaldaálag nr. 1021/2023 er heimildin háð því að kröfur 5. mgr. sömu greinar séu uppfylltar. Kærandi hefur byggt á því að reglurnar séu ekki aðgengilegar og hann hafi ekki vitað af þeim. Samgöngustofa óskaði ítrekað upplýsinga frá Strætó bs. hvernig reglur væru kynntar farþegum sbr. framangreindar kröfur laganna. Samkvæmt svörum frá Strætó bs. voru merkingar

ekki að fullu í samræmi við áskilnað 5. mgr. 30. gr. a. laganna þar sem reglurnar væru ekki sýnilegar á biðstöðvum strætó, hins vegar eru þær sýnilegar á vefsíðu flytjanda og um leið og stigið er upp í farartæki.

Er það mat Samgöngustofu að ágallar þeir er voru á birtingu reglnanna skv. 5. mgr. 30. gr. a. um farþegaflutninga hafi verið óverulegir og hafi því ekki áhrif á heimild flytjanda til þess að leggja á fargjaldaálag í fyrirbyggjandi máli.

Samgöngustofa endurskoðar ákvörðun flytjanda um álagningu fargjaldaálags, sbr. 4. mgr. 30. gr. a. laga um farþegaflutninga. Með hliðsjón af orðalagi og markmiði 30. gr. a. laga um farþegaflutninga, skilmálum Strætó bs. og tilgangi reglna Strætó um álagningu fargjaldaálags er það mat Samgöngustofu að Strætó bs. hafi verið heimilt að krefja kæranda um greiðslu fargjaldaálags sbr. 2. mgr. 30. gr. a. laga nr. 28/2017. Er ákvörðun Strætó bs. því staðfest.

Úrskurðarorð

Ákvörðun Strætó bs. um að krefja kæranda um greiðslu fargjaldaálags þann 28. ágúst 2025 er staðfest.

Samkvæmt 4. mgr. 30. gr. a. laga um farþegaflutninga og farmflutninga á landi nr. 28/2017 eru úrskurðir Samgöngustofu endanlegir á stjórnarsýslustigi. Þegar úrskurður hefur verið kveðinn upp geta aðilar lagt ágreining sinn fyrir dómstól á venjulegan máta.

Reykjavík, 23. mars 2026

Sigrún Henrietta Kristjánsdóttir
deildarstjóri lögfræði og réttinda farþega

Yngvi Hommersand
lögfræðingur