

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 2/2026 vegna álagningar fargjaldaálags

I. Erindi

Hinn 14. nóvember 2025 kærði A (hér eftir kærandi) ákvörðun Strætó bs, dags. 14. nóvember 2025, um að krefja kæranda um greiðslu fargjaldaálags. Kærandi fer fram á að Samgöngustofa (hér eftir „SGS“) 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 hinn 15. október 2025 hafi kærandi ferðast með almenningssamgöngum Strætó bs. en henni hafi verið gert að greiða fargjaldaálag þrátt fyrir að hún hefði verið búin að greiða fyrir og virkja tímabilskort. Greindi kærandi frá því að þegar eftirlitsmaður hafi beðið hana um að sýna fram á gildan farmiða hafi sími hennar óvænt bilað þannig að hún hafi ekki getað opnað Strætó appið og sýnt virka tímabilsmiðann.

SGS sendi kærana til umsagnar Strætó bs. með tölvupósti þann 17. nóvember 2025. Í svari, Strætó bs., sem barst þann 25. nóvember 2025, kemur fram að kærandi hafi verið krafín um greiðslu fargjaldaálags vegna þess að hún hafi stigið um borð í strætisvagn og ekki náð að sýna fram á gild fargjald í símtæki sínu. Kærandi hafi greint frá því að vera með 30 daga tímabilskort á Klapp app aðgangi. Hún hafi tekið það fram að hafa verið í vandræðum með símann sinn til þess að sýna fram á gilt fargjald og hafi ekki getað sýnt fram á gilt fargjald með öðrum leiðum. Þar sem kærandi hafi ekki getað sýnt fram á gilt fargjald hafi eftirlitsmaður gefið fargjaldaálag. Niðurstaða nefndar Strætó bs. hafi verið að hafna niðurfellingu á fargjaldaálagi og vísa í reglur og skilmála Strætó bs. 2.5: “Snjalltæki þarf nettengingu þegar vara er keypt. Snjalltæki þarf einnig nettengingu, nægilegt rafhlöðulíf og óbrotinn skjá þar sem kóðinn birtist þegar vara er virkjuð og skönnuð um borð í vagni. Nettengingin, nægilegt rafhlöðulíf og ástand skjás á meðan vara er í notkun er á ábyrgð handhafa.“. Kærandi hafi verið upplýst í svarpósti með niðurstöðu nefndar um aðrar leiðir sem séu í boði sem krefjast ekki notkunar símtækis, sem dæmi Klapp kort

SGS sendi kæranda svar Strætó bs. til umsagnar þann 26. nóvember 2025 en kærandi svaraði ekki fyrirspurn SGS.

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 stjórnsýslulaga 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 (hér eftir „lög um farþegaflutninga“). Metur Samgöngustofa hvort ákvörðun flytjanda um álagningu fargjaldaálags hafi byggst á ófullnægjandi eða röngum upplýsingum um málsatvik.

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 skulu 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. Í skýringum frumvarps 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. Enn fremur 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.

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

Niðurstaða

Fyrir liggur í málinu að við könnun starfsmanns Strætó bs. á farmiða kæranda hafi hún verið í vandræðum með farsíma sinn og ekki getað sýnt fram á gilt fargjald með farsímanum eða með öðrum leiðum. Kærandi hafi verið krafín um greiðslu fargjaldaálags af þeim ástæðum. Að mati

SGS eru skilmálar Strætó bs. skýrir og er það á ábyrgð farþega að snjalltæki virki sem skyldi sbr. reglu nr. 2.5 í skilmálum Strætó bs.

Með hliðsjón af orðalagi og markmiði 30. gr. a. laga nr. 28/2017, skilmálum Strætó bs. og tilgangi reglna Strætó um álagningu fargjaldaálags er það mat SGS 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 14. nóvember 2025 er staðfest.

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

Reykjavík, 16. janúar 2026

Sigrún Henríetta Kristjánsdóttir
deildarstjóri lögfræði- og réttinda farþega

Yngvi Hommersand
lögfræðingur