

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr - feil i app

Dato

08.12.2021

Saksnummer

2021-01555

Tjenesteytere

Kolumbus AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 22. september 2021. Klager anfører at det har skjedd en feil i Kolumbus sin billett-app som gjorde at tidspunktet for når kjøp av billett skjedde, var forskjøvet 1 time i forhold til tidspunktet billetten egentlig ble kjøpt. Klager forklarer at han fikk beskjed om å sjekke Vipps for betaling, men heller ikke der var det å finne en betalingsbekreftelse på kjøpt billett.

Etter at klager har mottatt Kolumbus sitt tilsvare i saken legger han til at kravet som er stilt om nødvendige dokumenter som kreves, finnes det ingen mulighet for å skaffe. Dette vil tilsa skjermbilde av betalt billett via Kolumbus billett-app og Vipps. Videre legger klager til at på grunn av en kommunikasjonsfeil mellom applikasjonene, finnes det dessverre ingen mulighet for å finne frem disse skjermbildene.

Klager krever frafall av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager deltok i billettkontroll 22. september 2021 ved Amandasenteret i Haugesund. Billettkontrollen ble påbegynt kl. 15:58 på rute 260. Klager fremviste en billett som var kjøpt kl. 15:59. Dette var ett minutt etter at billettkontrollen ble startet og vilkåret om å ha gyldig billett før man går på transportmiddelet var derfor ikke oppfylt. På bakgrunn av dette ble klager ilagt gebyr.

Klager fremsatte en klage som ble mottatt hos Kolumbus 22. september 2021 med anførsel om at det måtte ha vært en rar bug i Kolumbus Billett-app. Klager mente at billett var kjøpt kl. 15:00. Fem minutter før rute 260 ankom stoppestedet der kunde skulle på etter sin forklaring, men at appen nå viste billetten som kjøpt kl. 15:59. Kolumbus undersøkte dette og fant ikke at noen andre kunder var rammet av det

samme. Det ble bedt om app-ID fra kunde for å se når billetten var kjøpt. Der fremgår det at billetten var kjøpt kl. 15:59.

Skjerm bilde fra Kolumbus Billett-app ble ettersendt i saken fra klager. Skjerm bildet viste seg å ikke inneholde all informasjon det normalt gjør. Kolumbus ba om den informasjonen som manglet. Nytt skjerm bilde ble sendt og det viste seg at skjerm bildet var for 23. september 2021, hvilket ikke var samme dag som billett kontrollen.

Klager mener at det skal være sendt dokumentasjon til Kolumbus også for betaling 22. september 2021. Den dokumentasjonen skal vise at betaling var gjennomført kl. 15:05 og dette er 5 minutter etter det tidspunkt klager mente billetten var kjøpt. Kolumbus har kun mottatt dokumentasjon på kjøp gjennomført dagen etter.

Det fremgår av Kolumbus sine systemer at en billett ble kjøpt 22. september 2021 kl. 15:59 og en billett ble kjøpt 23. september 2021 kl. 15:05. Kolumbus viser til skjerm bilde for billett som klager har sendt som dokumentasjon til Kolumbus.

Det er ingen tegn på at det har vært feil i Kolumbus Billett-app den dagen klager deltok i billett kontroll. Dokumentasjonen klager har sendt inn i saken gjelder for dagen etter kontrollen. Dagen klager deltok i billett kontrollen vises det hos Kolumbus at kjøp av billett ble gjennomført kl. 15:59. Klager hevder dette ikke stemmer, dette må klager i så fall undersøke med sin bank for det er gjennomført et kjøp på bussbillett på det tidspunktet.

Kolumbus har undersøkt saken nøye. Billetten som klager fremviste for billett kontrollør var kjøpt for sent. Det er ikke noe som viser at klager har hatt gyldig billett. Hverken ved billett kontrollen, eller ved klagebehandling der det var gjort omfattende undersøkelse.

Kolumbus opprettholder sitt standpunkt i saken.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr 22. september 2021 fordi han ikke kunne fremvise gyldig billett under billett kontrollen, da billetten han viste frem var kjøpt for sent.

Det fremgår av Kolumbus sine reisevilkår § 3 at passasjerer skal ha gyldig billett ved påstigning. Det fremgår videre av Kolumbus sine vilkår for kjøp med Kolumbus Billett-appen at den reisende plikter å ha gyldig billett før ombordstigning.

Det følger videre av reisevilkårene § 4.2 at passasjer som ved kontroll ikke kan vise gyldig billett for påbegynt reise plikter å betale tilleggsavgift. Det følger videre av Kolumbus sine retningslinjer for billett kontroll at kontrolløren har en plikt til å ilegge gebyr hvis den reisende ikke har gyldig billett eller reisebevis. Bestemmelsen er objektiv. Gebyr kan således ilegges selv om passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig.

Klager fremviste en billett som var kjøpt etter billettkontrollen var påbegynt og kunne derfor ikke fremvise en gyldig billett under billettkontrollen, så vilkårene for å legge gebyr var dermed til stede.

Klager har anført at det har skjedd en feil i Kolumbus sin billett-app som gjorde at tidspunktet for når kjøp av billett skjedde, var forskjøvet 1 time i forhold til tidspunktet billetten egentlig ble kjøpt.

Klager har sendt inn dokumentasjon til Kolumbus på billett kjøpt dagen etter kontrollen, det vil si 23. september 2021. Nemnda har etterspurt ytterligere dokumentasjon fra klager, og bemerker at klager har ikke fremlagt den etterspurte dokumentasjon i saken.

Nemnda viser til informasjon fra Kolumbus om at det ikke var registrert noen feil i deres billett-applikasjon denne dagen.

Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å sørge for gyldig billett ved reise med kollektiv transport. Nemnda bemerker at den reisende selv har ansvar for å sette seg inn i billettsystemene og det fremgår av betingelsene for bruk av Kolumbus Billett-app at den reisende skal ha gyldig billett før ombordstigning.

Nemnda viser til at den reisende har plikt til å sikre seg at kjøpet er gjennomført før ombordstigning. Nemnda bemerker at det ved kjøp av billetter via app er den reisendes ansvar å sørge for at billetten blir lastet ned og deretter også aktivert.

Nemnda bemerker at en billett som er kjøpt etter ombordstigning ikke anses som gyldig billett

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyrene frafalles.

Vedtak

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Hege Sand (Ruter)

Ingvild Brennøden (Innlandet fylkeskommune)