

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr. Teknisk feil med billettapp.

Dato

30.10.2024

Saksnummer

2024-01877

Tjenesteytere

Go-Ahead Nordic

Kolumbus AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 4. juni 2024 som følge av at hun ikke kunne fremvise gyldig billett under kontroll.

Klager anfører at det var noe galt med appen, og at hun hadde trykket på den sorte Kolumbus-appen da hun stod på togstasjonen. Klager anfører at kontrolløren så dette, og at kontrolløren også hadde sett det sammen hos en annen passasjer i en annen vogn. Klager anfører at hun fikk beskjed av kontrolløren om å ikke betale gebyret før klager hadde fått snakket med Go-Ahead Nordic. Klager anfører at hun reiser fast med toget, og at hun gikk om bord i ubetjent vogn av vane.

Klager krever at ilagt gebyr frafalles.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Go-Ahead Nordic skriver følgende i sitt tilsvarende svar til nemnda:

«På Jærbanen er det Kolumbus sine «Reisevilkår» og regler rundt kontrollgebyr som gjelder. I ubetjent vogn må du til enhver tid kunne vise frem gyldig billett og denne må være kjøpt og aktivert før du går om bord.

Dersom du av ulike årsaker ikke kan vise frem billett, vil du bli belastet et gebyr under billettkontroll i ubetjent vogn. Har man ikke gyldig billett, kan man kjøpe billett i betjent vogn hos konduktøren. Alle tog på Jærbanen har denne servicen.

I denne saken har ikke kunden hatt en aktivert billett å vise frem ved kontroll i ubetjent vogn. Vi opprettholder det ilagte kontrollgebyret.»

Kolumbus skriver følgende i sitt tilsvaer til nemnda:

«Når man reiser med våre transportmidler må man alltid ha gyldig billett ved påstigning, og man må kunne fremvise billetten hele reisen. Dette kommer tydelig frem i reisevilkårene våre: <https://www.kolumbus.no/hjelp-og-kontakt/reisevilkar/reisevilkar/>

Som det kommer frem av skjermbildet av appen har kunden hatt problemer med å aktivere billetten i appen. Dersom man ikke får aktivert billetten må man sette seg i betjent vogn på toget slik at man får løst billett for reisen. Blir man belastet for mye som et resultat av tekniske problemer vil man også kunne kontakte Kolumbus i etterkant for eventuell refusjon av mellomlegget.

Kunden har i dette tilfellet vært bevisst på at billetten ikke har vært aktivert når man har gått på toget. Vi skjønner at det er frustrerende å bli ilagt gebyr når det er tekniske problemer med appen, og vi skjønner at det er fort gjort å gå inn i ubetjent vogn av gammel vane. Man må imidlertid alltid ha gyldig billett ved påstigning. Her har kunden vært bevisst på at billetten ikke har vært aktivert, og likevel gått inn i ubetjent vogn. Av den grunn anbefaler vi at gebyret blir stående.»

På spørsmål om det var tekniske problemer med Kolumbus-appen, skriver Kolumbus følgende:

«Ja, vi hadde en kort periode med tekniske utfordringer i det aktuelle tidsrommet. Man må fortsatt sette seg inn i betjent vogn om man ikke får kjøpt billett, så kan vi kontaktes i etterkant for å undersøke saken og eventuelt refundere det man har betalt for mye i betjent vogn.»

I kommentar til Kolumbus' tilsvaer, skriver Go-Ahead Nordic følgende:

«Viser til tilsvaret fra Kolumbus hvor de skriver at det var tekniske utfordringer med appen en periode. Dette betyr ikke at kunder kan gå om bord i ubetjent vogn på Jærbanen og reise gratis. Samtlige avganger på Jærbanen har en betjent vogn hvor konduktøren selger billetter og hvor kunden aldri ilegges kontrollgebyr. I ubetjent vogn må man alltid ha en gyldig og validert billett før man går om bord. Kontrollgebyret opprettholdes.»

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr 4. juni 2024 som følge av at hun ikke kunne fremvise gyldig billett under kontroll.

Det fremgår av Go-Ahead Nordics transportvilkår § 4 C at passasjerer som ved kontroll ikke har aktivert eller på annen måte gyldig billett, vil bli ilagt et gebyr. Videre fremgår det at kjøp og validering av digitale/elektroniske billetter skal foretas før ombordstigning.

Under «Billettinformasjon» på Go-Ahead Nordics nettsider er det oppgitt at det er Kolumbus' billetter og reisevilkår som gjelder på Jærbanen. Det fremgår av Kolumbus'

reisevilkår § 3 at passasjerer får rett til transport ved å ha gyldig billett, og at passasjerer skal ha gyldig billett ved påstigning. Av § 4 fremgår det at passasjerer som ved kontroll ikke kan vise gyldig billett for påbegynt reise plikter å betale tilleggsavgift.

Klager har anført at hun ikke fikk kjøpt/aktivert billett fordi det var noe galt med appen til Kolumbus, og at hun gikk om bord i ubetjent vogn av vane ettersom hun reiser fast med toget.

Kolumbus har oppgitt at de en kort periode hadde tekniske utfordringer i det aktuelle tidsrommet. Go-Ahead Nordic har oppgitt at klager ikke hadde en aktivert billett å vise frem ved kontroll i ubetjent vogn, og at hun derfor ble ilagt gebyr. Hva gjelder informasjonen fra Kolumbus angående tekniske utfordringer, har Go-Ahead Nordic anført at kunder ikke kan gå om bord i ubetjent vogn uten billett og reise gratis, selv om det er tekniske problemer med appen, og de viser til at samtlige avganger på Jærbanen har betjent vogn hvor konduktøren selger billetter og hvor kunden aldri ilegges kontrollgebyr.

På bakgrunn av fremlagt informasjon, legger nemnda til grunn at klager gikk om bord i ubetjent vogn uten gyldig billett. Gyldig billett kunne dermed ikke fremvises ved kontroll, og vilkårene for å ilagge gebyr var således til stede.

Nemnda bemerker at den reisende selv har ansvaret for å ha gyldig billett før påstigning, og at ubetjent vogn kun gjelder for passasjerer som har gyldig billett.

Nemnda viser til at klager har oppgitt at hun hadde problemer med billettkjøpet, men likevel gikk om bord uten gyldig billett.

Nemndas mindretall, bransjerepresentantene, bemerker at ved problemer med mobilkjøp, kan billett kjøpes om bord i betjente vogner. Klager er selv ansvarlig for å gå om bord i rett vogn. Det var mulig å kjøpe billett både på toget og på stasjonen. Mindretallet bemerker at det av hensyn til reiseforetakenes behov er nødvendig å ha en konsekvent og streng 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.

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

Flertallet, nemndsleder og forbrukerrepresentantene, mener at gebyret bør frafalles. Det vises til at hovedkanalen for billettkjøp er appen på telefon. Tjenesteyter har bekreftet at det var tekniske problemer med appen, slik at det ikke var mulig å kjøpe billett via denne. Klager hadde således ingen intensjon om å snike. Etter flertallets syn må risikoen ved sviktende betalingskanal som her gå ut over tjenesteyter, og det bør ikke ilegges gebyr når betalingstjenesten ikke virker. Det kan ikke forventes at reisende til enhver tid

har med seg andre betalingsmidler i tilfelle hovedkanalen for billettkjøp er ute av drift, dersom dette skyldes forhold på tjenesteyters side.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager gis medhold. Dissens.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Camilla Asker (Flytoget)
- Olav Grøttland (Vy)
- Paal Bjønness (Forbrukerrådet)
- Paula Martine Nyhus (Forbrukerrådet)