

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr

Dato

23.05.2022

Saksnummer

2022-00418

Tjenesteytere

Go-Ahead Nordic

Kolumbus AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagers sønn ble ilagt gebyr 24. februar 2022. Klager anfører at kontrolløren behandlet sønnen utrolig dårlig og var ikke interessert i å høre på noen forklaring fra sønnen. Klager forklarer at sønnen nettopp har blitt 16 år. De bor på Kverneland på Jæren og sønnen har nettopp begynt å reise litt med toget til Stavanger for å treffe venner han har der. Sønnen kjøper alltid billett når han tar tog eller buss. Klager anfører at sønnen ikke har fått med seg at han skal kjøpe billett for Jæren og Nord-Jæren når han reiser med tog. Dette var ca 3. gang han reiste.

Klager forklarer at det fremgår av dokumentasjonen innsendt i saken at sønnen hadde kjøpt 2 billetter og tok buss til togstasjonen. Videre anfører klager at sønnen satte seg på toget i god tro om at han hadde rett billett fordi han tross alt bor på Jæren.

Kontrolløren forklarte til sønnen at billetten han ikke hadde var gyldig, mens sønnen forklarte at han trodde alt var ok, at han ikke visste dette, at han hadde gjort en feil og tilbød seg å kjøpe ny billett. Klager forklarer at sønnen ble skjelt ut av kontrolløren og ble ilagt gebyr. Sønnen hadde kjøpt billett og hadde ingen intensjon om å snike på bussen eller toget. Klager forklarer at dette var en ungdom som ikke pleier å ta kollektiv transport, og som kjøpte feil billett. Han hadde kun valgt feil sone. Klager forklarer at sønnen var helt fra seg etter det ublide møtet med kontrolløren.

Klager viser til innsendt dokumentasjon i saken.

Klager krever frafall av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Go-Ahead Nordic har anført følgende:

På Jærbanen er det Kolumbus sine "Reisevilkår" og regler rundt kontrollgebyr som gjelder. I ubetjent vogn må man til enhver tid kunne vise frem gyldig billett. Dersom man ikke kan det, vil man bli belastet et gebyr under billettkontroll.

Har man ikke gyldig billett kan man kjøpe billett i betjent vogn hos konduktøren. Alle tog på Jærbanen har denne servicen.

Go-Ahead Nordic viser til vedlagt informasjon fra Kolumbus og Go-Ahead sine hjemmesider om reise i ubetjent vogn uten gyldig billett.

I denne saken har ikke kunden hatt en gyldig billett å vise frem ved kontroll i ubetjent vogn og derfor opprettholder Go-Ahead Nordic det ilagte kontrollgebyret.

Kolumbus har anført følgende:

Dette er en sak der kunde har benyttet en tjeneste, og vært i en billettkontroll, hos tjenesteyter Go-Ahead Nordic. I dette tilfellet er ikke Kolumbus tjenesteyter. Det er kun våre billetter som kan være gyldige her. Vi kan derfor ikke svare ut denne saken da tjenesten ikke er utført hos oss, og vi derfor ikke kan vite hva bakgrunnen er. Kolumbus bør derfor ikke være registrert som tjenesteyter.

Go-Ahead Nordic må svare på denne klagen.

Nemnda bemerker

Klagers sønn ble ilagt gebyr på toget den 24. februar 2022, som følge av at han ikke kunne fremvise gyldig billett under kontrollen.

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 Billetthinformasjon på Go-Aheads nettsider er det oppgitt at det er Kolumbus' billetter som gjelder på Jærbanen. Videre fremgår det at man i ubetjent vogn på Jærbanen til enhver tid må ha gyldig billett, og ved manglende billett vil man bli belastet et gebyr under billettkontrollen.

Nemnda legger til grunn at klagers sønn gikk på toget i ubetjent vogn på Jærbanen og kunne ikke fremvise gyldig billett for sonen han befant seg i under billettkontrollen. Vilkårene for å ilegge gebyr var derfor til stede.

Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å gjøre seg kjent billettsystemet. Nemnda har i sin praksis lagt til grunn at dette også gjelder om man ikke har erfaring med å reise der man måtte befinne seg/ på aktuell strekning mv. Det er den reisendes ansvar å sørge for gyldig billett ved reise med kollektiv transport og at reisende selv har ansvaret for å kjøpe riktig billett.

Nemnda har forståelse for at reaksjonen kan oppleves streng. Det anses imidlertid ut fra hensynet til reiseforetakene nødvendig med en konsekvent praksis.

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

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)
- Olav Grøttland (Vy)
- Kristin Aarre (SJ)