

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr - billett kjøpt for sent

Dato

20.09.2021

Saksnummer

2021-00991

Tjenesteytere

Vestfold Kollektivtrafikk (VTK)

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 25. juni 2021. Klager forklarer at hun bestemte seg for å hjelpe sin bestefar med å lage vaffelrøre to gang i uken på bestefarens arbeidsted, siden han hadde fått 3 ukers sommerferie og arbeidsgiveren hans trengte en som kunne komme og lage vaffelrøre fordi det ikke var nok ansatte på jobb. Klager forklarer at hun pleier aldri å ta bussen fordi hun bor i byen og trenger ikke buss dersom hun skal noe sted. Klager har derfor ikke investert i busskort fordi hun vet at hun kan kjøpe billett på mobilen.

Klager forklarer at hun gikk på bussen ved holdeplassen før VKT fordi hun visste at bussen skulle gå videre til Jarlsberg travbane hvor klager skulle gå av. Klager anfører at hun var avhengig av nettet på bussen for å kunne kjøpe billett for hennes 4G hadde sluttet 17. juni 2021. Videre anfører klager at da hun kom på bussen fikk hun problemer med å kjøpe billetten fordi nettverket av en eller annen grunn var veldig tregt og det endte med at hun endelig fikk kjøpt billett når bussen var på utsiden av VKT og skulle inn for å parkere. Klager forklarer at hun ikke visste det skulle være kontroll fordi hun så ikke kontrollørene før bussen hadde parkert. Da kontrollørene kom inn satt klager klar med billetten.

Klager mener hun ikke fortjente å få gebyret fordi hun prøvde å gjøre det riktige, men det gikk ikke som planlagt. Klager var helt sikker på at nettverket på bussen skulle fungere helt greit for det pleier det vanligvis å gjøre. Klager hadde billetten klar før bussen parkerte. Klager mener hun hadde uflaks med nettverket. Klager forklarer at hun er student og trenger virkelig pengene. Klager mener det er en misforståelse og forklarer at det aldri kommer til å skje igjen. Klager mener at det som skjedde var helt utenfor hennes kontroll. Klager presiserer at hun hadde billetten klar før kontrolløren ba om å få se hennes billett.

Etter at klager har mottatt selskapets tilsvaer i saken presiserer hun at det ikke stemmer at hun ikke kunne vise billett. Klager anfoerer hun hadde billett, men at kontrollorene trodde hun kjopte den naar hun sa at det skulle vaere billettkontroll. Klager foeler at selskapet ikke tar seg tid til a lese klagen hennes og blir lei seg over dette.

Klager krever frafall av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anfoert

Klager ble ilagt gebyr 25. juni 2021 fordi hun kjopte sin billett for sent. Vi forstaar at enkelte synes det har vaert vanskelig a betale for bussen i perioden hvor fordor har vaert stengt og derfor har fylkeskommunen helt siden starten av pandemien jobbet aktivt og brukt mye tid og ressurser, baade for a legge til rette for flere alternative billettløsninger, og for a informere om disse.

Vi anbefaler reisende a alltid oppdatere seg pa rutetider og ogsa betalingsmuligheter for en skal reise med buss, spesielt i en tid som denne med smitteverntiltak.

Vestfold og Telemark fylkeskommune viser til folgende naar det gjelder Wi-Fi om bord: Det er kun gratis wifi pa enkelte avganger pa enkelte linjer i Vestfold og kundene kan ikke basere billettkjop pa dette wifi`et. Billett kjøpt i app skal vaere kjøpt og gyldig for paastingning.

Ifølge våre reisevilkår, godkjent av Samferdselsdepartementet februar 2021, sa gjelder folgende:

"Passasjeren skal ha gyldig billett ved paastingning pa et transportmiddel. Dette innebærer at billett skal vaere aktivert pa reisen."

Ved kjøp i app gjelder folgende:

"Du ma ha tilstrekkelig nettdækning under kjøpsprosessen slik at du faar kjøpt billett. Du ma ha pa datatrafikk ved billettkontroll, slik at du faar vist/lest av dagens bilde/qrcode ved paastingning og til billettkontrollorer. Har du kontantkort, ma du ha nok penger pa kortet slik at dagens bilde og kontrollkode kan lastes ned."

Vestfold og Telemark fylkeskommune, Vestfold kollektivtrafikk, kan pa bakgrunn av dette ikke se noen grunn til a endre standpunkt i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr 25. juni 2021 fordi hun kjopte sin billett for sent.

Det fremgaar av reisevilkårene for Vestfold og Telemark fylke, Vestfold kollektivtrafikk, at passasjeren skal ha gyldig billett ved paastingning pa et transportmiddel. Videre fremgaar det av reisevilkårene at ved kjøp av billett i app ma den reisende ha tilstrekkelig nettdækning under kjøpsprosessen slik at den reisende faar kjøpt billett. Det folger av

reisevilkårene at den reisende er selv ansvarlig for å ha gyldig billett ved reise og uten gyldig billett vil den reisende bli ilagt gebyr i en billettkontroll.

Klager kjøpte sin billett etter ombordstigning, noe klager selv har erkjent, så vilkårene for å ilagge gebyr var dermed til stede.

Klager har anført at hun var avhengig av nettet om bord på bussen fordi hennes 4G hadde sluttet 17. juni 2021. Videre har hun anført at hun opplevde problemer med nettet på bussen og at det gikk tregt med å få kjøpt billett. Klager har forklart at hun hadde gyldig billett da hun ble kontrollert.

Nemnda bemerker at det er klagers ansvar å sørge for at mobiltelefonen har dekning, batteri, datatilgang og kan fungere for hele reisen. Det er ikke tilstrekkelig at billett kjøpes under reisen.

Nemnda bemerket at den reisende selv har ansvar for å sette seg inn i billettsystemene og det fremgår av reisevilkårene til Vestfold og Telemark fylke at ved kjøp av billett i app skal billetten være kjøpt før ombordstigning. Nemnda bemerker at en billett som er kjøpt etter ombordstigning ikke anses som gyldig billett.

Nemnda har forståelse for at reaksjonen kan oppleves streng. Nemnda bemerket imidlertid at av hensyn til reiseforetakene er det nødvendig å ha en konsekvent praksis da det er ulike årsaker til at reisende kjøper billett sent.

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

Vedtak

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Olav Grøttland (Vy)

Hege Sand (Ruter)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)