

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr. Hadde ikke billett, men var på vei inn i betjent vogn for å kjøpe billett.

Dato

19.05.2022

Saksnummer

2022-00442

Tjenesteytere

Go-Ahead Nordic

Klager har i det vesentlige anført

Klagers sønn ble ilagt gebyr på toget den 27. januar 2022.

Klager har anført at sønnen, som er 16 år, gikk inn i ubetjent vogn på toget på Ganddal stasjon uten å være klar over det. Klager anfører at sønnen ble oppmerksom på det før han fikk satt seg ned og at han derfor gikk videre for å gå inn i betjent vogn for å kjøpe billett. Klager anfører at sønnen på veien ble møtt av to vektere som spurte etter billett. Klager anfører at sønnen da forklarte at han hadde gått inn i feil vogn og var på vei til betjent vogn for å kjøpe billett. Klager anfører at sønnen da fikk beskjed om at han ville få gebyr for å ikke ha billett. Klager anfører at sønnen prøvde å forklare hva som hadde skjedd, men han ble bare avvist. Klager anfører at sønnen reiste sammen med en kamerat som har periodekort.

Klager anfører at det er respektløst og høyst urettferdig å behandle ungdom på denne måten. Klager anfører at han kan forstå at vekterne hører mye rart fra folk som faktisk lur seg med på reiser, men å ta ungdom på denne måten når de skal gjøre det som er riktig, er respektløs behandling av mennesker. Klager anfører at det å ikke bli hørt på av voksne mennesker og å bli anklaget for å ha gjort noe ulovlig, er nedverdiggende. Klager anfører at sønnen var veldig oppskaket over å bli beskyldt for dette.

Klager anfører at han ikke har møtt noen som helst forståelse for de faktiske forholdene i saken etter å ha kontaktet Go-Ahead Nordic. Klager anfører at han oppfatter selskapets regler slik at så lenge man har foten i en ubetjent vogn uten billett, er man stemplet som en kriminell som skal lure seg med på toget. Klager anfører at dersom sønnen hadde blitt sittende i ubetjent vogn og blitt spurt om billett uten å ha det, ville det ha vært en annen sak. Klager anfører at sønnen da hadde gjort noe ulovlig og hadde måttet godta gebyret.

Klager anfører at denne saken er helt annerledes og at sønnen skal gjøre opp for seg ved å kjøpe billett.

Klager anfører at han ba kundebehandleren i Go-Ahead Nordic om å ta saken videre med lederen sin, og han fikk beskjed om at saken var sendt videre. Han hørte imidlertid ikke noe mer før han fikk et inkassokrav i posten. Klager anfører at han da tok kontakt med inkassoselskapet for å forklare at han ventet på en tilbakemelding i saken. Klager anfører at han da ble kontaktet igjen av Go-Ahead Nordic med beskjed om at selskapet fortsatt står ved at man skal bøtelegges dersom man gjør en feil, selv om man streber etter å ordne opp.

Klager krever frafall av det ilagte gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

På Jærbanen er det Kolumbus' reisevilkår og regler i tilknytning til 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-Aheads hjemmesider angående 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 opprettholdes det ilagte kontrollgebyret.

Nemnda bemerker

Klagers sønn ble ilagt gebyr på toget den 27. januar 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 Billettinformasjon på Go-Aheads nettsider er det oppgitt at det er Kolumbus' billetter som gjelder på Jærbanen. Videre fremgår det at dersom man skal kjøpe billett om bord på Jærbanen, må man gå om bord i betjent vogn. I ubetjent vogn må man til enhver tid ha gyldig billett, og ved manglende billett vil man bli belastet et gebyr under billettkontrollen.

Nemnda legger til grunn at klager gikk på toget i ubetjent vogn på Jærbanen uten billett. Vilkårene for å ilegge gebyr var derfor til stede.

Klager har anført at sønnen ikke var klar over at han gikk på ubetjent vogn og at han gikk mot betjent vogn for å kjøpe billett så snart han oppdaget det. Klager har videre anført at han mener at dette er en respektløs behandling av ungdom som forsøker å gjøre det som er riktig.

Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å sørge for gyldig billett ved reise med kollektiv transport, og det er den reisendes ansvar å kunne vise gyldig billett. Klagers sønn gikk om bord i ubetjent vogn, hvor man må ha kjøpt og betalt billett på forhånd.

Nemnda har forståelse for at kontrollen kan ha virket belastende for en 16-åring, og 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)
- Camilla Asker (Flytoget)
- Kristin Aarre (SJ)