

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr. Billettkjøpet ble gjennomført etter ombordstigning.

Dato

08.03.2023

Saksnummer

2022-02434

Tjenesteytere

Go-Ahead Nordic

Klager har i det vesentlige anført

Klager og kjæresten ble ilagt gebyr på toget den 16. september 2022.

Klager anfører at han hadde bestilt billett fra Stavanger til Bryne. Klager anfører at han hadde litt problemer med telefonen før han kunne fremvise billetten. Klager anfører at han ble ilagt gebyr som følge av dette, selv om billettene var bestilt og han kunne vise til gyldig billett.

Klager anfører at han er 41 år gammel og aldri har forsøkt å snike eller å unnvike å betale billett på toget. Klager anfører at han ikke er en slik person. Klager anfører at han og kjæresten hadde vært og handlet i Stavanger og skulle hjem til Bryne. Klager anfører at han kjøpte billetter gjennom Vy-appen og brukte Vipps som betalingsmetode før han gikk om bord på toget.

Klager anfører at da de var kommet om bord og hadde satt seg, oppdaget han at betalingen for billettene ikke var gått igjennom. Klager anfører at han oppdaget dette med en gang de var om bord, og han trykket for å betale med det samme, slik at betalingen gikk igjennom.

Klager anfører at det var vektere om bord i vognen, og den ene hørte lyden som Vipps lager når betalingen er gjennomført. Klager anfører at vekteren derfor kom rett bort til dem og satte i gang med å fylle ut skjema for kontrollgebyr uten å sjekke billettene. Klager anfører at vekteren oppga som grunn at billettene ikke var blitt betalt før de gikk om bord.

Klager anfører at i Go-Aheads vogner står det tydelig at dersom en har problemer med å kjøpe billett, kan man henvende seg til konduktør for å få hjelp. Klager anfører at i stedet for å gi hjelp, virket det som om vekteren kun var ute etter å ta dem og gi dem gebyr.

Klager anfører at på billettene han kjøpte, sto det tydelig at turen var gyldig fra Stavanger stasjon til Bryne stasjon, slik at billetten etter hans oppfatning var gyldig. Klager anfører at slik Vy-appen fungerer, ville han ha fått opp stasjonen etter Stavanger stasjon, Paradis stasjon, dersom han først hadde kjøpt billett etter at toget hadde startet reisen til Bryne, slik at billetten da ikke hadde vært gyldig for reise fra Stavanger.

Til selskapets tilsvar anfører klager blant annet at han hadde gyldige billetter som ble kjøpt til riktig tog og til riktig tid. Klager anfører at han ikke fikk muligheten til å bevise at han hadde gyldige billetter. Klager anfører at han aldri har opplevd lignende og at det var medpassasjerer som reagerte på måten de ble behandlet på.

Klager anfører at han ved en senere anledning, i forbindelse med en kundeundersøkelse, fortalte om saken til en konduktør, som ikke ble overrasket. Klager anfører at konduktøren sa at dette var feil behandling og at han hadde klaget flere ganger på vekterselskapet og deres fremgangsmetoder. Klager anfører at han også snakket med en representant fra Go-Ahead på telefon som sa at det ikke var riktig at de skulle betale gebyr.

Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever frafall av de to ilagte gebyrene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager og den medreisende hadde ikke gyldig og validert billett da de gikk inn i ubetjent vogn på tog 3144, som har avgangstid fra Stavanger kl. 15.39. Denne dagen kjørte toget kl. 15.44, det vil si fem minutter forsinket. Disse billettene er kjøpt kl. 15.47 og da til neste tog, 3048, som har avgang fra Stavanger kl. 15.54.

Man må ha kjøpt billetter og validert disse før man går inn i ubetjent vogn. Det er tydelige skilter på dørene.

Billettene er kjøpt etter at toget har kjørt.

Kontrollgebyrene frafalles ikke.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på toget den 16. september 2022.

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.

Nemnda legger til grunn klagers egne opplysninger om at betalingen av billetten ikke var blitt fullført i appen før ombordstigning. Klager hadde således ikke gyldig billett før ombordstigning, og vilkårene for å ilegge gebyr var derfor til stede. Toget kjørte kl. 15.44, dvs. fem minutter forsinket, og billettene ble ferdig kjøpt kl. 15.47.

Nemnda bemerker at den reisende er ansvarlig for å ha gyldig billett for hele reisen når man benytter selvbetjente løsninger for kjøp av billett og deretter velger å ta plass i en ubetjent vogn på toget. Det er den reisendes ansvar å gjøre seg kjent med billettsystemet og -reglene.

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)

Paal Bjønness

Camilla Asker (Flytoget)

Kristin Aarre (SJ)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)