

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr og at selskapet tilrettelegger for lading om bord.

Dato

08.03.2023

Saksnummer

2022-02455

Tjenesteytere

Go-Ahead Nordic

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på toget den 27. september 2022.

Klager anfører at hun holdt på å miste toget fra Stavanger til Sandnes, så hun gikk på bakerste vogn. Klager anfører at mobiltelefonen hennes gikk tom for strøm, og hun fikk ikke kommet seg til konduktør for å betale for billett. Klager viser til at hun hadde kjøpt billett. Klager anfører at selskapet bør tilrettelegge for at man kan lade om bord med et lite batteri siden de har som vilkår at passasjerer må holde liv i mobiltelefonen under reisen. Klager anfører at hun føler seg straffet for at hun hadde gått tom for strøm og ønsker at selskapet rettfærdiggjør størrelsen på gebyret. Klager anfører at det dreier seg om mye penger for studenter, som er flertallet av de som reiser kollektivt.

Klager krever frafall av ilagt gebyr og at selskapet tilrettelegger for at man kan lade om bord.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

På Jærbanen er det Kolumbus' reisevilkår og regler i forbindelse med 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. Det er passasjerens ansvar å ha strøm på telefonen slik at billetten kan vises frem under hele reisen, og det er ikke mulig å lade telefonen på togene som kjører på Jærbanen.

Selskapet ettergir ikke kontrollgebyr med bakgrunn i manglende strøm på telefon.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på toget den 27. september 2022, som følge av at hun 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 klager gikk på toget i ubetjent vogn på Jærbanen, og hun har forklart at hun var gått tom for strøm på telefonen, slik at hun ikke fikk vist frem gyldig billett. Vilkårene for å ilagge gebyr var derfor til stede.

Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å sørge for at telefonen fungerer og har tilstrekkelig med strøm under reisen slik at elektroniske billetter kan vises. Nemnda kan ikke se at det er holdepunkter for å legge til grunn at selskapet har ansvar for å tilrettelegge for lading av telefoner om bord.

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)