

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr. Billett lastet ned ved påstigning.

Dato

11.11.2021

Saksnummer

2021-01444

Tjenesteytere

Kolumbus AS

Klager har i det vesentlige anført

Klage reiste med bussen fra Sola kulturhus til Solakrossen 30. august 2021 da hun ble ilagt gebyr. Klager viser til at hun startet kjøp av billett før hun steg om bord i bussen, men billetten brukte tid på å laste ned inne i billett-applikasjonen. Dette forsøkte hun å forklare til kontrolløren, men uten hell. Klager hevder at tekniske problemer var årsaken til at billetten lastet ned så sent og krever at Kolumbus frafaller gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Reisende må ha gyldig billett før man går på transportmiddelet. Det kommer frem på kolumbus.no

Det er ikke registrert tekniske problemer med Kolumbus Billett for gjennomføring av kjøp i det aktuelle tidsrommet. Eventuell feilkilde for kjøp og nedlastning av billett ligger i tilfelle lokalt på telefon, og utenfor tjenesteyter sitt ansvar.

Billettkontrollen ble startet på Rute 42 i Solakrossen den 30. august klokken 14:18. Mens billett vises å ha blitt kjøpt klokken 14:19. Etter at passasjer var kommet ombord.

Kolumbus forstår det er leit å få billettgebyr. Men det har ikke vært problemer fra Kolumbus sin side med Kolumbus Billett. Mange kjøp av billetter er foretatt av andre passasjerer i samme tidsrom.

Billetten til passasjerer er kjøpt etter at billettkontrollen startet, og som passasjerer selv skriver etter å ha kommet om bord på transportmiddelet. Det er ikke i tråd med vilkårene som er opplyst for å kunne benytte transportmiddelet.

Kolumbus opprettholder sitt standpunkt i saken.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr 30. august 2021 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen.

Det fremgår av Kolumbus sine transportvilkår punkt 3 at passasjeren skal ha gyldig billett ved påstigning. Det fremgår videre av transportvilkårene punkt 4.2 at passasjer som ved kontroll ikke kan vise gyldig billett for påbegynt reise plikter å betale tilleggsavgift.

Klager har opplyst at hun kjøpte billett før påstigning, men at billetten brukte tid på å laste ned og at det måtte vært noe teknisk med Kolumbus sin billett-applikasjon. Nemnda viser til informasjon fra Kolumbus om at det ikke var registrert noe problem i applikasjonen og at andre reisende hadde kjøpt billett i det aktuelle tidsrommet.

Nemnda bemerker at den reisende er ansvarlig for å sørge for gyldig og aktivert billett før påstigning av transportmiddel, herunder at billett er lastet ned.

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 finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)

Olav Grøttland (Vy)