

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr

Dato

19.05.2022

Saksnummer

2022-00401

Tjenesteytere

Go-Ahead Nordic

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 28. februar 2022. Klager forklarer at hennes billett gikk ut 25. februar 2022. Klager reiser til vanlig denne strekningen til og fra jobb, og kan dokumentere en rekke kjøp på Hjem jobb hjem billetten. Klager anfører at hun var helt sikker på at hun hadde fornyet billetten sin den 25. februar 2022 og at dette fremgår i Vipphistorikken hennes at dette er forsøkt. Klager forklarer at av en eller annen grunn så ble transaksjonen kansellert. Klager forklarer at hun hadde penger på konto.

Klager forklarer at hun har vært og er veldig dårlig knyttet til covidsykdom. Klager forklarer at hun den aktuelle morgenen var på vei til lege. Hun forklarer at hun knapt fikk puste og registrerte ikke hvilken vogn hun gikk om bord i. Klager var sikker på at hun hadde ny billett og sjekket derfor ikke i forkant. Klager hadde så vidt satt seg ned da kontrollørene kom og hun lette umiddelbart etter billetten, men hun fant den ikke og forklarte situasjonen til kontrolløren. Klager viste frem sin kjøphistorikk og Vipps, og gikk i gang med å kjøpe ny billett, men fikk beskjed om at det var for sent. Klager anfører at hun forklarte at hun var syk og hadde ikke sett hvilken vogn hun satte seg i.

Klager har fått avslag på sin klage. Klager forklarer at man har en mulighet til å klage og mener da at det må vurderes om det er særlige omstendigheter, noe klager mener det er i dette tilfellet. Klager mener at hensikten må være å ta snikere, hvilket klager kan dokumentere at hun ikke er. Klager mener at hun ikke har fått noen reell klagebehandling hos Go-Ahead Nordic. Klager forklarer at hun er en voksen dame på 62 år og er ganske opprørt over behandlingen.

Klager viser til informasjon fra Go-Ahead Nordic at man kan kjøpe billett om bord. Klager hadde app og betaler med Vipps, så hun mener at det ikke gi mening at Go-Ahead krever gebyr når NOKAS har kontroll fordi NOKAS ikke kan ordne betaling.

Klager viser til innsendt dokumentasjon i saken.

Klager krever frafall av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 28. februar 2022.

På Jærbanen er det Kolumbus sine "Reisevilkår" og regler rundt 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-Ahead sine hjemmesider om 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 opprettholder Go-Ahead Nordic det ilagte kontrollgebyret.

Nemnda bemerkar

Klager ble ilagt gebyr på toget den 28. februar 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 kunne ikke fremvise gyldig billett under billettkontrollen. Vilkårene for å ilegge gebyr var derfor til stede.

Nemnda holder det for sannsynlig at kjøpsprosessen via Vipps ikke ble fullført med nedlastning av billetten. Prosessen må ikke avsluttes før skjermbildet med gyldig billett vises. Ved tidligere avbrudd vil kjøpet bli kansellert og beløpet ikke belastet kjøperen. Ved kjøp av billett via Vipps er det ikke tilstrekkelig at betalingen merkes som godkjent i Vipps for å få gyldig billett, det er nødvendig at billetten lastes ned, nedtellingen starter og bildet med gyldig billett vises i Kolumbus appen. Den nedlastede og gyldige billetten

er i dette tilfellet å anse som en ordrebekreftelse fra Kolumbus på at billettbestillingen har gått igjennom.

Klager hadde i dette tilfellet ikke sikret seg at billetten ble lastet ned, slik at hun ikke hadde gyldig billett ved påstigning. Nemnda bemerker at den reisende selv har ansvar for å ha gyldig billett før påstigning. Den reisende kan enkelt sjekke telefonen før påstigning og gå på betjent vogn dersom det er problemer. Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å sørge for å gå om bord på toget i rett vogn.

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)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Camilla Asker (Flytoget)

Olav Grøttland (Vy)