

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om at ombordtillegget kanselleres.

Dato

13.09.2022

Saksnummer

2022-01083

Tjenesteytere

Kolumbus AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Sandnes til Stavanger den 3. juni 2022. Klager anfører at en 24-timersbillett koster 60 kroner, men han kunne ikke kjøpe billetten på automaten. Han anfører at han betalte 80 kroner om bord. Klager anfører at han klagde til selskapet og krevde at ombordtillegget kanselleres for alle. Klager anfører at selskapet avslo kravet og viste til at han kunne klage videre til Transportklagenemnda.

Klager anfører at ombordtillegget krenker intensjonen bak publikums bruk av 24-timersbilletter og av kollektivtransport. Klager anfører at kollektivtransport i Norge muligens er dyrest i verden og dyrere å bruke enn privatbil. Klager anfører at det er vilkårlig, urimelig, uforsvarlig og ulovlig å innføre et ombordtillegg som øker billettprisen med 33 % ved å hevde som følger: «Ombordtillegget er et tiltak for å gjøre kollektivtrafikken mer punktlig. Salg av billetter om bord tar lang tid. Derfor har alle kollektivselskap i Norge som vi kjenner til, innført ombordtillegg.»

Klager understreker at det ikke er mulig å betale med kontanter på Kolumbus' automater. Klager anfører at automaten kan være i ustand, det kan være mange mennesker i køen, man kan være blind, funksjonshemmet, ung eller gammel. Klager anfører at det kan være noen ikke kan lese eller ikke kan bruke automaten, eller man har kanskje ikke et kort. Klager anfører at alt dette betyr at ombordtillegget er vilkårlig, urimelig, uforsvarlig og ulovlig.

Til Kolumbus' tilsvar anfører klager blant annet at Kolumbus bruker publikums penger til å ansette advokater som kan rettferdiggjøre selskapets ulovlige handlinger. Klager anfører at dette er kritikkverdig og uansvarlig. Klager anfører at når Kolumbus hevder at kjøp av billetter om bord forsinkes eller hindrer bussens punktlig avgang, må selskapet sette inn billettautomat i hver buss og billettautomat ved hvert busstopp i tillegg til flere

billettautomater på hver busstasjon. Klager anfører at billettautomaten må akseptere kontanter, kredittkort og debetkort. Klager anfører at billettautomaten må testes. Klager anfører at å avvise et debetkort uten noen forklaring er uakseptabelt og uansvarlig. Klager viser til at man i USA betaler 2 dollar for å reise 90 kilometer, og at alle busser har automater som aksepterer kredittkort, debetkort og kontanter, mens man i Rogaland betaler 41 kroner for bare én kilometer.

Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever at ombordtillegget kanselleres for alle og at alle som er pålagt å betale ombordtillegget får refusjon.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har anført at han ønsket å påklage ombordtillegget som var en del av hans billett som følge av at han valgte å kjøpe den om bord på bussen. Klagers krav er som følger: «Ombordtillegget kanselleres for alle». Klager begrunner dette som følger: «Det krenker intensjonen bak publikums bruk av 24-timersbilletter og kollektivtransport, som allerede er ganske dyrt og dyrere enn å bruke privatbil».

Klager har henvendt seg til Kolumbus' kundesenter for å fremme kravet sitt. Klager fikk avslag på henvendelsen til kundesenteret. Begrunnelsen for avslaget var som følger: «Det er ingen lov som regulerer ombordtillegg. I følge markedsføringsloven må vi informere om det, og det gjør vi. Ombordtillegget er et tiltak for å gjøre kollektivtrafikken mer punktlig. Salg av billetter om bord tar lang tid. Derfor har alle kollektivselskap i Norge som vi kjenner til, innført ombordtillegg. De første for rundt 15 år siden, og vi startet med dette i 2016.».

Kolumbus kan ikke se at det er fremkommet ny informasjon som endrer selskapets syn på denne saken. Kolumbus AS hevder avslaget er i tråd med egne vilkår og retningslinjer, og således at avslaget skal stå ved lag.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om at ombordtillegget kanselleres. Klager har opplyst om at han måtte betale 20 kroner ekstra om bord på reise med Kolumbus og anfører blant annet at det er vilkårlig, urimelig, uforsvarlig og ulovlig å innføre et slikt ombordtillegg.

På Kolumbus' nettsider, under informasjon om betaling med bankkort og kontanter, står det som følger: «For buss og båt må du betale 20 kr ekstra for voksne og 10 kr ekstra for student/vernepliktig om du kjøper billetten om bord.».

Det følger av EU-forordning 181/2011 artikkel 4, som omhandler billetter og ikke-diskriminerende avtalevilkår, at transportøren skal kunne tilby fysiske eller elektroniske billetter/reisebevis som er gyldige for reisen med buss. Prisdiskriminering på bakgrunn

av nasjonalitet/bopel er ikke tillatt. Det er imidlertid ikke spesifisert at transportøren ikke kan operere med ulike takster basert på hvilken plattform som brukes for kjøp av billett, eller at transportøren plikter å legge til rette for kjøp av billett på mer enn én måte. Nemnda kan ikke se at Kolumbus' vilkår på dette punktet er i strid med EU-forordningen om busspassasjerrettigheter og kan heller ikke på annet grunnlag se at klager bør gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)
- Jofri Lunde (NHO Transport)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)