

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr - feilmelding i app

Dato

10.11.2021

Saksnummer

2021-01505

Tjenesteytere

Kolumbus AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 23. september 2021. Klager forklarer at han kom tilbake til Stavanger igjen og dagen etter skulle han ta bussen til fotballtrening. Klager forklarer at han alltid kjøper en studentbillett på vei til trening. Klager anfører at han fikk opp en feilmelding i appen, noe klager mener Kolumbus er kjent med, men det var ikke han. Klager fikk denne feilmeldingen idet han gikk ombord. Han er vant til at billetten blir registrert med en gang. Klager anfører at da han så feilmeldingen skulle han få en kamerat til å kjøpe billett for seg, men før de rakk dette kom kontrollørene ombord ved neste stopp.

Klager hadde hatt billett hvis appen hadde fungert som normalt. Klager viser til feilmelding innsendt i saken.

Klager forklarer at han er en veldig fattig student og synes det er urettferdig å bli ilagt gebyr når han alltid kjøper billett.

Klager krever frafall av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 23. september 2021 fordi han ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen. Dersom man kjøper samme billettype flere ganger i Kolumbus Billett vil billettypen komme opp som ett av flere mulige hurtigkjøp. Like under de hurtigkjøpene man har i appen er det en stor grønn knapp man benytter om man ønsker å kjøpe ny billett, det vil si en billett man ikke har kjøpt tidligere og er blitt til et hurtigkjøp eller dersom en billett man har på hurtigkjøp ikke er tilgjengelig lenger.

Er det en stund siden man har kjøpt billett kan billetttypen man har på hurtigkjøp ha utgått. Da må man trykke på ny billett og på 4 trykk vil man da få kjøpt ny billett.

Før sommeren hadde Kolumbus en billetttype som het "Student". Etter sommeren var denne billetttypen endret til "Barn/honnør/student/verneplikt". Når klager da benyttet hurtigkjøp for "Student" fikk han beskjed om at denne billetttypen ikke fantes lenger og at han måtte trykke for å kjøpe ny billett. Løsningen var da å følge meldingen og kjøpe ny billett. Det var ikke feil på hverken løsningen til leverandør eller klagers app for å kunne gjennomføre kjøp.

Klager har ellers i dialog med Kolumbus fremholdt at det var hektisk å rekke bussen og dersom meldingen ikke hadde kommet opp ville han hatt billett 3 sekunder etter påstigning. Det ville uansett være for sent da man skal ha gyldig billett før påstigning. Reisende må ha gyldig billett før de går ombord på transportmiddelet.

Det er den reisende sitt ansvar å sørge for en gyldig billett før man går på transportmiddelet så lenge tjenesteyter sin løsning fungerte. Ved å ha kommet til holdeplassen med litt tid til overs ville man kunne lest meldingen og kjøpt billett ved å følge meldingen. Dersom man får problemer med å gjennomføre et kjøp uansett årsak kan man kontakte Kolumbus kundeservice for å få hjelp. Man kan ikke gå ombord uten å ha betalt for turen.

Kolumbus opprettholder sitt standpunkt i saken.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr 23. september 2021 fordi han ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen.

Det fremgår av Kolumbus sine vilkår for kjøp med Kolumbus Billett-appen at den reisende plikter å ha gyldig billett før ombordstigning.

Det følger videre av Kolumbus sine retningslinjer for billettkontroll at kontrolløren har en plikt til å ilegge gebyr hvis den reisende ikke har gyldig billett eller reisebevis. Bestemmelsen er objektiv. Gebyr kan således ilegges selv om passasjerens ikke har opptrådt klanderverdig.

Klager kunne ikke fremvise gyldig billett under billettkontrollen, så vilkårene for å ilegge gebyr var således til stede.

Klager har anført at han fikk opp en feilmelding i appen, noe klager mener Kolumbus er kjent med, men det var ikke han. Klager fikk denne feilmeldingen idet han gikk ombord. Klager anfører at da han så feilmeldingen skulle han få en kamerat til å kjøpe billett for seg, men før de rakk dette kom kontrollørene ombord ved neste stopp.

Basert på Kolumbus sitt tilsvaer i saken finner nemnda det sannsynliggjort at det ikke var en feil i appen og dersom klager hadde fulgt instruksjonene i meldingen som kom opp i appen så ville han få kjøpt billett.

Nemnda bemerker at bestemmelsen om at billett skal være kjøpt før påstigning er blant annet for at man skal kunne kjøpe billett på annen måte dersom kjøpet ikke lykkes.

Nemnda bemerket at det ved kjøp av billetter via app er den reisendes ansvar å sørge for at billetten blir lastet ned og deretter også aktivert. Det er den reisendes ansvar å sørge for gyldig billett ved reise med kollektiv transport.

Nemnda har i sin praksis lagt til grunn at den reisende selv har ansvaret for å ha tilstrekkelig tid til å kjøpe billett før påstigning og at dette ikke kan gi grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyrene frafalles.

Vedtak

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)
- Hege Sand (Ruter)
- Olav Grøttland (Vy)