

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr.

### Dato

12.12.2023

### Saksnummer

2023-02834

### Tjenesteytere

Go-Ahead Nordic

### Klager har i det vesentlige anført

Klager anfører at han var sent ute til toget, og at han bestilte en 24-timersbillett fra Stavanger kommune sine hjemmesider samtidig som han sprang til toget. Klager anfører at han kom frem til toget cirka 20 sekunder før det skulle gå, og at han løp inn den første inngangen for at toget ikke skulle kjøre ifra han.

Klager anfører at han spurte konduktøren om han hadde kjøpt billett på riktig måte, men at konduktøren svarte at klager var i feil vogn og at han ikke kunne hjelpe han. Klager anfører at idet han skulle reise seg og følge etter konduktøren, så ble han stoppet i billettkontroll.

Klager anfører at han ikke visste at han måtte aktivere billetten i appen. Klager anfører at det er feil å gi han bot når det er Stavanger kommune som betaler billettene for de som bor i Stavanger. Klager anfører at han trykket på linken han fikk på SMS før han gikk ombord på toget. Klager anfører at det var en misforståelse siden han tidligere ikke har benyttet seg av ordningen hvor Stavanger kommune betaler for billetten. Klager anfører at han ikke hadde tid til å lese seg opp på dette da han løp til toget. Klager anfører at han har fulgt instruksene og at han trodde det var bra nok.

Klager krever frafall av ilagt gebyr.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

På Jærbanen er det Kolumbus sine "Reisevilkår" og regler rundt kontrollgebyr som gjelder. I ubetjent vogn må passasjerene til enhver tid kunne vise frem aktivert og gyldig billett for reisestrekningen. Dersom man ikke kan det, vil man bli belastet et gebyr under billettkontroll.

Kjøp og aktivering av billetter skal foretas før ombordstigning i ubetjent vogn. Har man ikke gyldig billett kan man kjøpe billett i betjent vogn hos konduktøren. Alle tog på Jærbanen har denne servicen.

I denne saken har ikke klager hatt en gyldig billett å vise frem ved kontroll i ubetjent vogn og det ilagte kontrollgebyret opprettholdes derfor.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ilagt gebyr på toget den 9. august 2023 som følge av at han ikke kunne fremvise gyldig billett under kontroll.

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 billettinformasjon 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 at man ved manglende billett vil bli belastet et gebyr under billettkontroll.

Nemnda legger på bakgrunn av sakens opplysninger til grunn at klager gikk ombord på toget i ubetjent vogn på Jærbanen. Klager har forklart at han ikke visste at han måtte aktivere billetten før ombordstigning. Klager kunne ikke fremvise gyldig billett ved kontroll som følge av manglende aktivering av billetten. Vilkårene for å ilegge gebyr var derfor til stede.

Nemnda bemerker at den reisende selv har ansvaret for å ha gyldig billett før påstigning. Det er ikke tilstrekkelig å ha bestilt eller lastet ned billett. Billetten må i tillegg aktiveres i mobilapp eller kortleser for reisekort.

Nemnda har i flere avgjørelser lagt til grunn at det av hensyn til reiseforetakenes behov er nødvendig å ha en konsekvent praksis, da det påberopes ulike grunner til at man ikke kan vise gyldig billett, som dårlig tid, sykdom og stress. Nemnda har i en rekke saker lagt til grunn at slike årsaker ikke gir grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles selv om illeggelsen av gebyr oppleves som en streng reaksjon.

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)

Camilla Asker (Flytoget)

Olav Grøttland (Vy)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)