

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr. Gikk om bord i ubetjent vogn uten billett. Anført at Vipps-betaling ikke gikk gjennom.

Dato

19.05.2022

Saksnummer

2022-00392

Tjenesteytere

Go-Ahead Nordic

Klager har i det vesentlige anført

Klagers datter ble ilagt gebyr på toget den 5. februar 2022.

Klager har anført at datteren, som er 15 år, skulle reise med toget fra Stavanger til Egersund alene for første gang uten følge av en voksen. Klager anfører at de om morgenen lastet ned Vy-appen på datterens telefon.

Klager anfører at datteren kom til stasjonen med en venninne som hadde ungdomskort. Klager anfører at de ankom like før avgang og gikk om bord. Klager anfører at datteren fant frem Vy-appen og skulle kjøpe billett. Klager anfører at datteren imidlertid fikk problemer med dette, siden appen ikke godtok hennes Vipps. Klager anfører at datteren forsøkte flere ganger uten å få betalingen igjennom. Klager anfører at dette mest sannsynlig skyldtes at hun har «barne-Vipps».

Klager anfører at datteren er såpass oppegående at hun fant frem Visa-kortet sitt for å legge inn opplysningene slik at hun kunne få betalt for billetten. Klager anfører at mens hun holdt på med dette, sto det fire ungdommer over henne og flirte og lo av henne. Klager anfører at disse ungdommene viste seg å være kontrollører. Klager anfører at de så at datteren var i ferd med å kjøpe billett.

Klager anfører at basert på fremgangen til kontrollørene, at de gjorde narr av henne og at de helt klart så at datteren var i ferd med å kjøpe billett, synes de at dette er urimelig. Klager anfører at dette var en meget ubehagelig opplevelse for en ung jente.

Klager anfører at de er fullstendig klar over at datteren burde ha ordnet med billett før hun gikk om bord, og normalt skal det ikke være noe problem å få kjøpt billetten med få

tastetrykk. Klager anfører at det i dette tilfellet viste seg å være vanskelig siden Vipps ikke gikk igjennom. Klager anfører at det må være rom for å kunne bruke litt skjønn. Klager anfører at dersom kontrollørene hadde latt datteren gjøre seg ferdig, hadde billetten vært kjøpt i løpet av veldig kort tid.

Klager anfører at de selvfølgelig aksepterer å betale for billetten, pålydende 56 kroner, som datteren forsøkte å kjøpe, men de mener at kravet bør frafalles etter at datteren ble utsatt for en såpass ubehagelig opplevelse.

Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever frafall av det ilagte gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

På Jærbanen er det Kolumbus' reisevilkår og regler i tilknytning til 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 billettkontrollen. Har man ikke gyldig billett, kan man kjøpe billett i betjent vogn hos konduktøren. Alle tog på Jærbanen har denne servicen.

Det vises til vedlagt informasjon fra Kolumbus' og Go-Aheads 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 opprettholdes det ilagte kontrollgebyret.

Nemnda bemerker

Klagers datter ble ilagt gebyr på toget den 5. 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 Billettinformasjon på Go-Aheads nettsider er det oppgitt at det er Kolumbus' billetter som gjelder på Jærbanen. Videre fremgår det at dersom man skal kjøpe billett om bord på Jærbanen, må man gå om bord i betjent vogn. I ubetjent vogn må man til enhver tid ha gyldig billett, og ved manglende billett vil man bli belastet et gebyr under billettkontrollen.

Nemnda legger til grunn at klagers datter gikk på toget i ubetjent vogn på Jærbanen uten billett. Vilkårene for å illegge gebyr var derfor til stede.

Klager har anført at datteren hadde problemer med å betale for billetten via Vipps, og at hun var i ferd med å legge inn kortopplysningene sine i appen for å få kjøpt billetten. Videre har klager anført at kontrollørene oppførte seg ufint mot datteren.

Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å sørge for gyldig billett ved reise med kollektiv transport, og det er den reisendes ansvar å kunne vise gyldig billett. Klagers datter gikk om bord i ubetjent vogn, hvor man må ha kjøpt og betalt billett på forhånd.

Nemnda har forståelse for at kontrollen kan ha virket belastende for en 15-åring, og reaksjonen kan oppleves streng. Det anses imidlertid ut fra hensynet til reiseforetakene nødvendig med en konsekvent praksis. Nemnda har for øvrig ikke grunnlag for å vurdere om kontrollørene kan bebreides for sin atferd.

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)

Kristin Aarre (SJ)