

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr. Kunne ikke fremvise billetten som følge av at telefonen var gått tom for strøm.

### Dato

19.05.2022

### Saksnummer

2022-00172

### Tjenesteytere

Go-Ahead Nordic

Kolumbus AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på toget den 27. januar 2022, fordi han ikke kunne fremvise gyldig billett under kontrollen.

Klager anfører at han var tom for strøm på telefonen da billettkontrolløren kom for å sjekke billetten. Han anfører at han derfor ikke kunne vise frem billetten. Klager anfører at han fant billetten på PC-en, men kontrollen var da hoppet av toget.

Klager anfører at han betalte gebyret siden han ikke fikk vist kvitteringen, og han fikk beskjed om at han kunne sende inn en klage for å få tilbakebetalt gebyret, siden han kan vise at han hadde gyldig billett.

Klager anfører at det er en stor forskjell på å snike på toget og det å kunne dokumentere i ettertid at han hadde gyldig billett. Klager anfører at han mener dette kan defineres som svindel. Klager anfører at det ikke er noe problem for Go-Ahead Nordic å sende pengene i retur.

Klager anfører at dette var et engangstilfelle og ikke kommer til å skje igjen. Klager anfører at han aldri har vært i problemer med Kolumbus før og ikke kommer til å komme i problemer senere heller.

Klager stiller seg kritisk til at han må betale kontrollgebyr når han hadde billetten på PC-en, men kontrollørene ikke hadde tid til å vente på at han startet opp PC-en for å finne den frem.

Klager anfører at han gikk på toget med strøm på telefonen. Da kontrollørene kom, hadde telefonen gått tom for strøm for ca. fem minutter siden. Han anfører at han ikke stresset med dette, siden han hadde gyldig bevis på PC-en.

Klager anfører at han sikkert kunne hatt beviset fremme til kontroll, men han hadde ikke vært borti kontroll tidligere. Klager anfører at han ikke vet hvordan kontrollørene opererer, men han føler seg urettferdig behandlet. Han anfører at han viste den gyldige billetten til konduktøren like etter at kontrolløren hadde gått av toget, men det var ingenting konduktøren kunne gjøre med dette.

Klager anfører at han pendler daglig med hjemjobbhjem-billett og har ikke vært borti stikkontroll tidligere. Klager anfører at han synes det er feil at det i 2022 ikke går an å få sjekket billetter digitalt ved å gi mobilnummer.

Klager krever frafall av det ilagt gebyret.

**Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Go-Ahead Nordic har anført følgende:

På Jærbanen er det Kolumbus' «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.

Hvis man har billetten på app, må man sørge for at man har nok batteri og en lesbar skjerm under hele reisen. Kan man ikke framvise billetten ved kontroll, vil man få gebyr. Denne informasjonen ligger tilgjengelig på Kolumbus' hjemmeside.

Det er ikke grunnlag for å frafalle dette kontrollgebyret.

Kolumbus har anført følgende:

Det er Go-Ahead som er tjenesteyter i denne saken, og ikke Kolumbus, da det er lokaltoget hvor Go-Ahead leverer tjenesten på som klagen gjelder, og billettkontrollører fra Go-Ahead som kontrollerer billetter. I tillegg har kommunikasjonen foregått med Go-Ahead.

Kolumbus' billetter er gyldige på Go-Aheads lokaltog, og regiontog etter gitte vilkår. Go-Ahead følger på disse tjenestene Kolumbus' reisevilkår.

Tjenesten er det imidlertid GoAhead som leverer, og da også er tjenesteyter for. Kolumbus kjenner derfor ikke saken, siden Kolumbus ikke har levert tjenesten.

**Nemnda bemerker**

Klager ble ilagt gebyr på toget den 27. januar 2022, som følge av at han 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 han har forklart at han var gått tom for strøm på telefonen da kontrolløren kom, slik at han ikke fikk vist frem gyldig billett. Vilkårene for å ilegge gebyr var derfor til stede.

Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å sørge for at telefonen fungerer og har tilstrekkelig med strøm under reisen slik at elektroniske billetter kan vises.

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)
- Kristin Aarre (SJ)
- Camilla Asker (Flytoget)