

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr

Dato

21.06.2021

Saksnummer

2021-00674

Tjenesteytere

Vy

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 11. april 2021. Klager anfører at hun forsøkte å kjøpe en billett via Vy-appen på telefonen, men at dette var ikke mulig og klager fikk følgende feilmelding: "This app version contains an error". Videre anfører klager at hun forsøkte å legge inn betalingsinformasjonen på nytt, samt forskjellige løsninger, uten at dette var mulig.

Klager forklarer at på grunn av nasjonale retningslinjer og pandemi ville hun forsikre seg om at hun fikk minst 2 meter avstand til de rundt seg og at retningslinjene ble fulgt. På bakgrunn av dette anså klager det som mest forsvarlig å gå om bord på en vogn med kun gyldig billett.

Klager anfører at da kontrollørene kom ble hun beskyldt for å ikke følge retningslinjene til Vy og ble overfalt av mange kontrollører som mente at vognen uten gyldig billett ikke var så full som det klager mente den var. Klager forklarer at hun synes dette var svært ubehagelig. Klager mener det må være ok å gjøre en egen vurdering i en pandemi uten at dette blir kritisert. Klager forklarer at det viser seg at denne vurderingen har blitt tatt videre til saksbehandlere hos Vy kundesenter, som argumenterer samme sak.

Klager forklarer at hun aldri tidligere har hatt noen lignende saker eller blitt tatt i en kontroll. Klager mener at dette bør legges vekt på. Klager anfører at dersom hun hadde hatt mulighet til å betale for reisen, ville hun gjort dette øyeblikkelig som på tidligere reiser.

Klager krever å kun betale for reisens verdi 123 kr og ikke gebyret på 1150 kr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr den 11. april 2021 om bord i en vogn merket med "kun gyldig billett" fordi hun ikke kunne fremvise gyldig for reisen hun benyttet seg av under billettkontrollen.

Generelt kan reisende kjøpe billett ved Entur sine billettautomater eller i Vy og Entur sin app. Dersom man av forskjellige årsaker ikke har billett i orden på forhånd kan man kjøpe billett om bord på toget. Da må man velge vogn på toget som er merket med "billettsalg/betjent". Konseptet med betjente og ubetjente vogner har eksistert i ca. 30 år. Det er ingen registrerte feil i Vy sin app eller andre salgskanaler i det aktuelle tidsrom.

Klager er ansvarlig for å ha gyldig billett for hele reisen når hun velger en ubetjent vogn på toget som er tydelig merket ut- og innvendig med "kun gyldig billett". Kontrollører kom fra betjent vogn på toget før de startet kontroll og opplyser om at det var god plass i den betjente vognen. Dette underbygges av at det kun var 14 passasjerer som påsteg toget ved Drammen stasjon og kun 34 passasjerer om bord på toget som har en kapasitet til 650 personer.

Generelt kan de som har blitt ilagt gebyr angi sympatiske årsaker til hvorfor de ikke hadde gyldig billett ved kontroll. Det kan henvises til for eksempel dårlig dekning, feil på mobil, teknisk feil, dårlig tid, avvist betaling og slike problemer kan man strengt tatt påberope seg og for så vidt konstruerer helt til man har kommet frem til sin destinasjon og avsteget.

Vy må stille krav til at den reisende har kjøpt billett på forhånd når det velges en vogn merket med "kun gyldig billett". På det tidspunktet klager reiste var det avgang fra Drammen til Oslo 6 ganger i timen slik at klager eventuelt kunne tatt neste avgang uten mye tidstap og søke hjelp til å ordne seg billett når hun ikke ville ta plass i betjent vogn. Da klager ikke ville oppgi sine personalia til kontrollørene måtte politi tilkalles som tar ekstra tid.

Vy opprettholder krav om betaling av gebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr 11. april 2021 fordi hun, under billettkontrollen, ikke kunne fremvise gyldig billett for reisen hun benyttet seg av.

Det fremgår av Vys transportvilkår § 4 A at passasjerer som ved kontroll ikke kan vise gyldig billett, vil bli ilagt et gebyr. Bestemmelsen er objektiv, og gebyr kan således ilegges selv om passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig.

Nemnda legger til grunn at klager ikke hadde kjøpt billett før ombordstigning. Vilkårene for å illegge gebyr var dermed oppfylt. I regelverket er det ingen unntak fra denne regel.

Klager anfører at hun opplevde problemer med Vy-appen og at dette var grunnen til at hun ikke fikk kjøpt billett. Videre har klager forklart at på bakgrunn av nasjonale retningslinjer og pandemi anså klager det som mest forsvarlig å gå om bord på en vogn merket med kun gyldig billett.

Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å sørge for gyldig billett ved reise med kollektiv transport. Nemnda viser for øvrig til at det finnes en rekke mulige måter å kjøpe billett på, og at Covid-19 i seg selv ikke er en grunn til å unnlate å kjøpe billett, dersom man skal benytte seg av rutetilbudet. Nemndas mener at klager burde sørget for å ha kjøpt billett på en annen måte før ombordstigning eller gått ombord på vogn merket med "billettsalg/betjent". Det er ikke registrert feil ved appen slik klager anfører.

Nemnda er kjent med at kontrollørene utøver et visst skjønn ved illeggelse av gebyrer, men finner av prinsipielle grunner ikke å kunne vurdere skjønnsutøvelsen i det enkelte tilfelle.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at gebyret frafalles.

Vedtak

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Kristin Aarre (SJ)

Ingvild Brennøden (Innlandet fylkeskommune)