

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr

Dato

08.12.2020

Saksnummer

2020-02979

Tjenesteytere

Vy

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 9. september 2020. Klager forklarer at hun hadde gyldig billett for sone 1 og trodde derfor at det var greit at billetten kunne lastet opp før togbytte. Klager forklarer at hun skulle rekke en legetime. Klager anfører at hun opplevde problemet med nettdekning før billettkjøpet og valgte å gå ombord på toget forgi hun måtte rekke legetimen. Klager var i smerter på grunn av brukket fot og med krykker klarte hun å komme ombord på toget.

Klager forklarer at hun ble ilagt gebyr relativt raskt etter at toget hadde kjørt fra Oslo S og billetten holdt på å lastes ned lenge før konduktøren kom. Klager anfører at hun ikke rakk å sjekke at hun gikk ombord på ubetjent vogn på grunn av smertene i foten siden hun måtte hvile raskt etter belastningen. Klager forklarer at dersom hun hadde vært ombord på lokaltog til Lillestrøm kunne hun fått pusten igjen og hatt tid til å billettet med ekstra sone ble gyldig siden hun allerede hadde gyldig månedsbillett for sone 1. Klager anfører at billetten var kjøpt før ombordstigning, men at det var vanskelig å håndtere mobil og krykkene. Klager har lagt ved ordreinformasjon for billetter hun har kjøpt ved tidligere anledninger.

Klager forklarer at i alt rotet og angsten som kontrollørene hadde påført henne medførte det sterk angst ved stopp på Lillestrøm hvor klager forklarer at hun ikke maktet å være i situasjonen mer og var stresset siden hun måtte rekke legetime. Klager forklarer at hun hinket vekk fra togplattformen uten gebyret fordi hun følte seg mobbet og sterkt urettferdig behandlet.

Klager anfører at kontrolløren rådet henne å stoppe betalingen som holdt på å bli lastet ned på grunn av dårlig dekning. Hun opplevde at kontrolløren opptrådte ubehagelig

autoritært og truende slik at hun fulgte kontrollørens råd om å stoppe nedlastningen av billetten selv om hun hadde betalt for den.

Etter å ha mottatt Vy sitt tilsvaer i saken legger klager til at påstanden om at hun var lite samarbeidsvillig kan med rette beskrives om kontrolløren også, da det ikke ble utvist kundevennlig selvstendig skjønn og en tendens til vold hos kontrollør skjedde ved avstigning av toget ved perrongen da han sørget for at sin kollega i tillegg til han selv skulle forsøke å holde klager igjen for å gi gebyret. Klager forklarer at hendelsen utløste et panikkanfall for henne ved perrongen. Klager legger til at Vy overser og ikke viser empati i sitt tilsvaer når de ignorerer hennes skadede fot som sympatisk årsak til formidlende omstendigheter.

Klager ønsker også å påpeke at det var mye enklere å se hvor månedskortavdelingene befant seg på de gamle NSB togene i motsetning til hvordan det er med Vy-togene som er gjennomgående helt grønne med bare hvit skrift over døren. Det kan være vanskelig å merke seg dette dersom en er omtåket av smerte og haster til toget for å rekke legetime. Klager presiserer at billetten var kjøpt, men at det var problemer med mobildekningen som gjorde at det tok lengre tid å laste ned billetten når toget gikk inn i en tunnel. Kontrolløren tillot henne ikke å laste ned billetten og dermed fikk hun ikke bevismateriale. Klager forklarer at hun tilbød å betale ombordstillegg i tillegg til billett for strekningen, men at kontrolløren var bestemt på å anse henne som en sniker til tross for at hun med uhell befant seg på feil vogn.

Etter å ha mottatt bilder fra Vy som viser hvordan de nye og gamle togene ser ut legger klager til at det er vanskelig i fart å se hvilke vogner som er betjent og ubetjent, siden enkelte tog har forskjellige farger, ikke bare de nye fargene eller de bare gamle. Klager mener man må være inne i toget for å se hvilken vogn man befinner seg i og dette kan oppfattes for sent med tanke på tilfeldig kontroll. Klager var forvirret av togets utseende siden de ikke konsekvent er slik man kunne forvente med de gamle togene.

Klager krever frafall av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 9. september 2020 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett for hele reisen hun benyttet seg av. Toget fra Oslo S går via Romeriksporten til Lillestrøm. For denne reisen er det nødvendig med billett for to soner, det vil si fra sone 1 til sone 2Ø.

Dersom man har kjøpt billett på forhånd og det er konstatert manglende internettdekning langs toglinjen vil kontrollører vente til det er dekning slik at man kan fremvise billetten man har kjøpt før ombordstigning. Det er ikke dette det er tale om her. Kontrollører venter ikke på at den som blir kontrollert skal gjennomføre kjøp av billett under kontrollen. Klager opplyser at hun har kjøpt billett før ombordstigning. Det er ikke tilfelle. Klager kunne ikke fremvise billett for hele reisen hun benyttet seg av ved kontrollen og heller ikke i ettertid.

Vy har vært i kontakt med kontrollør som husket klager og kommenterer: "Ja, husker henne. Fra Oslo til Lillestrøm i Romeriksporten prøvde hun å kjøpe billett for sone 1-2Ø, men fikk det ikke til. Hun hadde hvert fall ingen gyldig billett til Lillestrøm. Var lite samarbeidsvillig."

I Vy sine transportvilkår § 4C er det angitt: "Kjøp og validering av digitale/elektroniske billetter skal foretas før ombordstigning". Dette fremgår også i Ruter sine betingelser for mobilbillett. Videre er vogner tydelig merket både ut- og innvendig med "kun gyldig billett". Vy ønsker å presisere at dørene på toget stenger ca. 15-20 sekunder før toget faktisk avgår.

Klager tok plass i en vogn merket med "kun gyldig billett" til tross for at hun ikke hadde gyldig billett. Dersom man ikke har billett i orden kan man ta en senere avgang. Det går tog på denne strekningen hvert tiende minutt eller man kan velge å gå ombord i vogn merket med "billettsalg".

Det er kort reisetid mellom stasjonene og således vesentlig å ha billett i orden før ombordstigning. Generelt kan mange 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 mv. og slike problemer kan man strengt tatt påberope seg og for så vidt konstruere helt til man har kommet frem til sin destinasjon og avsteget toget. Vy har vært i kontakt med Ruter som ikke har registrert problemer med sin app.

Etter at Vy har mottatt klager sin kommentar i saken presiserer Vy at merking av dører er den samme både ut- og innvendig på tog med gammelt og nytt utvendig design.

Vy opprettholder krav om betaling av gebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på toget den 9. september 2020 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett for hele reisen hun benyttet seg av ved billettkontroll.

Det fremgår av Vys transportvilkår § 4 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.

Klager kunne ikke fremvise gyldig billett ved kontroll og vilkårene for å ilagge gebyr var dermed til stede.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)
- Hege Sand (Ruter)