

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr. Anført forstuet fot og at klager fikk tillatelse av konduktøren til å sitte i ubetjent vogn.

Dato

19.05.2022

Saksnummer

2022-00385

Tjenesteytere

Vy

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på toget den 27. august 2021.

Klager anfører at hun gikk på toget mot Oslo på Vestby stasjon kl. 14.45 på en fredag. Klager anfører at dette var et langt skoletog, smekkefullt av elever som kom på toget på Vestby, Ås og Ski stasjon. Klager anfører at hun ikke fant noen plass i betjent vogn der én meters avstand / smittevernreglene kunne overholdes. Klager anfører at det står på Vys nettsider at konduktør må kontaktes hvis man sitter i ubetjent vogn uten billett. Klager anfører at det var det første hun gjorde da hun gikk på toget. Klager anfører at hun hadde en forstuet høyre vrist/fot. Klager anfører at den var veldig hoven og vond å gå på, og vanlige sko passet ikke.

Klager anfører at hun skulle av på Nationaltheatret, og at det der er langt å gå hvis man sitter foran i toget. Klager anfører at hun fikk tillatelse av konduktøren til å sitte i bakerste vogn, som var ubetjent, og konduktøren skulle komme og ta betaling/billett av henne. Klager anfører at hun har honnørbillett. Klager anfører at konduktøren imidlertid aldri kom tilbake, men fem kontrollører kom derimot på toget på Ski stasjon. Klager anfører at de ikke ville tro på henne, ta hensyn til forstuingen eller kontakte konduktøren.

Klager viser til fremlagte bilder som viser forstuingen.

Klager krever frafall av det ilagte gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ved billettkontroll ble klager påtruffet i en vogn merket «kun gyldig billett» på tog 1122 den 27. august etter avgang fra Ski mot Oslo. Klager kunne ved kontroll ikke fremvise gyldig billett for reisen hun benyttet seg av, og hun ble korrekt ilagt kontrollgebyr.

12 dager etter at gebyret ble ilagt mottok Vy innsigelse fra klager. Generelt påtreffer en konduktør tusenvis av reisende hver dag, og å rette forespørsel til konduktør så lenge etter har generelt ikke noe for seg med mindre det har inntruffet en hendelse. Aktuell konduktør kjenner seg imidlertid ikke igjen i forløpet beskrevet av klager.

Vy forstår det slik at klager først har vært i betjent vogn (billettsalg) og angivelig ikke fått kjøpt billett av konduktør der. På grunn av mangel på plass i betjent vogn har klager til tross for svært vond fot, på et tog i bevegelse, tatt seg til bakerste vogn som er merket «kun gyldig billett» - angivelig med tilsagn om å kunne kjøpe billett der på senere tidspunkt. Hvordan klager hadde kunnskap om at det skulle være bedre plass i bakerste vogn er uklart. Etter avgang fra Vestby var det 98 passasjerer om bord i toget - og etter Ski 132 passasjerer. Toget har kapasitet til 650. Det var således god plass om bord.

Det er ikke gjort noen anmerkninger fra kontrollører om påstand om at klager kunne ta plass i vogn merket «kun gyldig billett» uten å ha gyldig billett. Om noen blir påtruffet i kontroll og fremmer en slik påstand, vil konduktør umiddelbart bli tilkalt og konfronteres med påstanden før gebyr utstedes. Kontroll utføres i samråd med konduktør om bord. At klager skulle ha fått tilsagn om å ta plass i vogn merket «kun gyldig billett» uten å ha gyldig billett har formodningen mot seg, er ikke noe Vy kjenner til, og Vy bestrider denne påstanden, da det generelt ikke er salg av billetter i vogn merket «kun gyldig billett». Det vises til Vys reisevilkår punkt 3.

Generelt kan billett kjøpes via app, i betjent salg, eller via automater på stasjonen. Har man billett i orden på forhånd, kan man fritt velge vogn på toget. Har man til hensikt å kjøpe billett om bord, kan man ikke fritt velge vogn, men må ta plass i vogn merket «billettsalg/betjent» til man har ordnet seg billett. Den billett som klager viser til i klagen sin, er kjøpt 28. oktober ved Oslo S – og det er uklart hvilken relevans den har.

Vy forholder seg til det objektive kriterium og faktum at klager ikke kunne fremvise gyldig billett for reisen hun benyttet seg av. Hjemmel for å ilegge gebyr fremgår av Vys reisevilkår punkt 4A: «Hvis du ikke kan vise gyldig billett i en kontroll, må du betale et gebyr fastsatt av Samferdselsdepartementet.»

Vy opprettholder kravet om betaling av gebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på toget den 27. august 2021 som følge av manglende gyldig billett.

Det fremgår av Vys transportvilkår punkt 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. Videre fremgår det av transportvilkårenes punkt 3 at digitale/elektroniske billetter skal være aktivert før man går på toget.

Klager kunne ikke fremvise gyldig billett under billettkontrollen, og vilkårene for å legge gebyr var således til stede.

Klager har anført at det ikke var plass i betjent vogn der én meters avstand kunne overholdes, og hun har anført at hun fikk beskjed av konduktøren om at hun kunne sette seg i ubetjent vogn. Videre har klager anført at hun hadde forstuet fot og vondt for å gå, og det ville bli langt å gå på ankomststasjonen dersom hun skulle sitte foran i toget.

Nemnda bemerker at klager gikk inn i ubetjent vogn, som bare gjelder for passasjerer som har gyldig billett. Det fremgår av Vys vilkår at dersom man ikke har gyldig billett før man går på toget, må man kjøpe billett av Vys personale om bord ved første anledning. Videre fremgår det at billett ikke kan kjøpes i vogner som er merket «ubetjent» eller «kun gyldig billett». Nemnda finner ikke å kunne legge til grunn at det er sannsynlig at konduktøren ga klager beskjed om at hun kunne gå i ubetjent vogn uten å ha kjøpt billett først.

Nemnda bemerker at klager påberoper forskjellige helsemessige årsaker til at de ikke har kjøpt billett. Nemnda bemerker at gebyrreglene er objektive og gebyr ilegges uavhengig av om vedkommende hadde ment å ikke kjøpe billett eller ikke. Det føres en streng praksis, da det påberopes ulike grunner til at man ikke har billett, blant annet sykdom og helseproblemer.

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)