

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Manglende gyldig billett / krav om frafall av gebyr

Dato

03.04.2020

Saksnummer

2020-00465

Tjenesteytere

Vy

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Asker til Hokksund 24. oktober 2019 da hun ble ilagt gebyr. Klager anfører at hun ved flere anledninger har blitt fortalt av forskjellige togkonduktører at billetten hennes gjelder på denne strekningen. I tillegg til dette anfører klager at hun har fremvist samme billett ved flere tilfeller og fått den godkjent. Videre anfører klager at hun kort tid etter hun ble ilagt gebyret tok toget fra Drammen til Asker og spurte konduktøren nok en gang om billetten hennes var gyldig på denne strekningen, hvilket hun fikk bekreftet. Etter dette mener klager det er urimelig at hun ble ilagt gebyr en uke tidligere for å ha reist med samme billett.

Klager påpeker at Vy er den profesjonelle part og dersom konduktørene har forskjellig praksis ovenfor kundene er det dårlig service å la dette gå utover kunden. Klager forklarer at dette var noe konduktøren som ila henne gebyr sa seg enig i, og derfor anbefalte klager å sende inn klage istedenfor å betale gebyret på stedet, hvilket kostet klager ytterligere 200 kr.

Klager krever frafall av gebyret, subsidiært reduksjon av gebyret til 950 kr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på toget ved Asker stasjon 24. oktober 2019 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett. Under kontrollen fremviste klager en "Brakar billett" gyldig i daværende Buskerud fylke, men ikke gyldig med tog fra Asker, hverken da eller nå. Klager har kjøpt sin billett via Brakar sin app. Vy må legge til grunn at klager har kjøpt en billett tilpasset sine behov, samt blitt gjort kjent med billettens gyldighet og begrensninger ved kjøp.

Vy kjenner ikke til at ombordpersonalet hos Vy ved flere anledninger muntlig skal ha avtalt å utvide billettens faktiske gyldighet og bestrider denne påstanden. Vy var i dette tilfellet kun transportør og har ikke hatt noe med avtaleinngåelsen å gjøre, og dersom klager eventuelt på enkelte reiser forut for gebyrileggelsen skulle ha fått OK for å reise utover billettens gyldighet endrer ikke dette på klagers avtale.

Klager er ansvarlig for å ha gyldig billett for hele reisen når man benytter selvbetjente løsning til kjøp av billett og deretter velger å ta plass i en ubetjent vogn på toget.

I tilfeller hvor det ilegges gebyr får den påtrufne valg om å gjøre opp på stedet til en redusert pris på kr. 950. Årsaken til dette tilbudet er fordi dersom gebyret betales på stedet avsluttes saken der, hvilken medfører vesentlig mindre arbeid og administrasjon for Vy i forhold til om den påtrufne velger å betale i ettertid.

Vy legger til at kontrollører ikke vurderer de bakenforliggende årsaker og innsigelser som den påtrufne måtte opplyse om, men informerer den påtrufne om muligheten til å klage og at dersom det er ønskelig vil det bli utstedt et ordinært gebyr til kr. 1150. Vy kan ikke svare for klager sine vurderinger og valg under kontrollen, samt at kontrollører gir ikke noen føringer for hva den som er påtruffet bør velge.

Vy ser ingen grunn til å refundere innbetalt gebyr på kr. 1150.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på toget ved Asker stasjon 24. oktober 2019 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett. Klager fremviste billett fra selskapet Brakar, som er gyldig i tidligere Buskerud. Denne er ikke gyldig fra Asker.

Av transportvilkårene § 4c fremgår det at passasjer som ikke har gyldig billett ilegges gebyr. Bestemmelsen er objektiv. Klager er ansvarlig for å ha gyldig billett for hele reisen når man benytter selvbetjente løsning til kjøp av billett og deretter velger å ta plass i en ubetjent vogn på toget.

Vilkårene for å illegge gebyr er til stede.

Vedtak

Transportklagenemnda for 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)

