

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr ilagt på toget. Anført problemer med Vy-appen og tidsnød som følge av forsinket buss.

Dato

15.08.2022

Saksnummer

2022-01095

Tjenesteytere

Vy

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på toget den 29. mai 2022.

Klager anfører at han og en medreisende skulle dra fra Drammen til Gardermoen, for å rekke et fly fra Gardermoen til Barcelona. Klager anfører at de skulle ta toget fra Drammen stasjon, men toget var innstilt, slik at de måtte ta buss i stedet. Klager anfører at han på bussholdeplassen ønsket å kjøpe billett fra Drammen til Gardermoen, men Vy-appen tillot ham ikke å kjøpe billett for hele strekningen, kun fra Drammen til Oslo. Klager anfører at han av den grunn kjøpte billett fra Drammen til Oslo. Klager anfører at han på bussen inn til Oslo forsøkte å kjøpe billett fra Oslo til Gardermoen, men han fikk ikke kontakt med Vy i appen.

Klager anfører at bussen til Oslo var mer enn 30 minutter forsinket, så de måtte løpe med stor koffert og sekk på ryggen og kaste seg inn på toget. Klager anfører at de måtte rekke flyet til Barcelona. Klager anfører at det tok tid å finne plass til kofferten og bagasjen. Klager anfører at han på nytt forsøkte å kjøpe billett fra Oslo til Gardermoen og nettopp hadde satt seg i setet på toget, da han fikk beskjed av en kontrollør om at han bare kunne glemme å kjøpe billett.

Klager anfører at det ikke var mulig å kjøpe billett for strekningen fra Drammen til Gardermoen, at bussen fra Drammen til Oslo var sterkt forsinket, og at de måtte løpe til toget med koffert og sekk. Klager anfører at han finner det urimelig å skulle ilegges gebyr, fordi de av tidsnød havnet i en såkalt ubetjent vogn. Klager anfører at Vy har en dominerende markedsposisjon i Norge. Klager anfører at han selv nettopp har flyttet fra Lofoten til Drammen. Klager anfører at det ikke finnes tog i Lofoten.

Klager krever frafall av det ilagte gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 29. mai var jernbanelinjen mellom Drammen og Asker stengt som følger av vedlikehold. Dette var et planlagt avvik og var annonsert i Vys salgskanaler ca. tre måneder i forveien. Det vises til fremlagt informasjon om avviket. Det var da «buss for tog» mellom Drammen stasjon og Asker og tog videre. Billetter for slik reise var tilgjengelig i Vys salgskanaler. Utover noen problemer med Vipps om natten er det ikke registret noen feil i salgskanaler den 29. mai.

Klager viser til en billett kjøpt med Vy ekspressbuss fra Fylkeshuset til Lysaker, noe som altså ikke var en billett for tog eller «buss for tog».

Ved billettkontroll ble klager påtruffet i en vogn merket «kun gyldig billett» den 29. mai etter avgang fra Oslo S uten å kunne forevise gyldig billett for reisen, og han ble derfor korrekt ilagt kontrollgebyr.

Det er uklart hvor klager påsteg toget, da bussbilletten det vises til var til Lysaker, og klager opplyser at han påsteg toget i Oslo. Uansett er det i Vys reisevilkår punkt 3 angitt som følger:

«Din plikt til å ha gyldig billett

Du må ha gyldig billett for å reise med Vy. På vy.no finner du informasjon om ulike billettyper og reglene for dem. Digitale/elektroniske billetter skal være aktivert før du går på toget. Hvis du ikke har gyldig billett før du går på toget, må du kjøpe billett av Vys personale om bord ved første anledning. Billett kan ikke kjøpes i vogner som er merket «ubetjent» eller «kun gyldig billett».

Vognene på toget er tydelig merket ut- og innvendig med «kun gyldig billett», som påminner om og gjør oppmerksom på at man må ha gyldig billett. Utenom app kan billetter kjøpes i kiosker, via betjent billettsalg og på automater ved stasjonene. Har man av forskjellige årsaker ikke billett i orden, kan man ta plass i vogn på toget som er merket med «billettsalg», hvor man kan få kjøpt billetter. Konseptet med betjente og ubetjente vogner har eksistert i over 30 år.

Når klager til tross for reisevilkårene, og tydelig merking ut-/innvendig på de ubetjente vognene med «kun gyldig billett», likevel velger å ta plass uten gyldig billett, løper han en risiko for å bli ilagt kontrollgebyr.

Det ble ilagt kontrollgebyr på det objektive kriterium og faktum at klager ikke kunne presentere gyldig billett for reisen. 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 krav om betaling av gebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på toget den 29. mai 2022 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 har selv oppgitt at han ikke fikk kjøpt billett for reisen før påstigning i ubetjent vogn på toget. Vilkårene for å legge gebyr var således til stede.

Klager har anført at han ikke fikk kjøpt billett for hele strekningen Drammen-Gardermoen i Vy-appen. Videre har klager anført at bussen fra Drammen var kraftig forsinket, slik at de måtte løpe til toget mot Gardermoen. Klager har også anført at de skulle rekke et fly fra Gardermoen. Videre har klager oppgitt at han nettopp har flyttet til Drammen fra Lofoten, hvor det ikke finnes tog.

Vy har oppgitt at det var problemer med Vipps om natten, men det var ikke registrert noen feil i Vys salgskanaler den 29. mai.

Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å sørge for gyldig billett ved reise med kollektiv transport. Klager gikk om bord i ubetjent vogn, hvor man må ha kjøpt og aktivert billetten på forhånd. Nemnda bemerker at dersom man har problemer med mobilkjøp, kan man kjøpe billett i betjente vogner på toget. Videre bemerker nemnda at det er den reisendes ansvar å gjøre seg kjent med transportørens billettsystemer og -løsninger. Nemnda har i sin praksis lagt til grunn at dette også gjelder om man ikke har erfaring med å reise der man måtte befinne seg, på aktuell strekning og lignende.

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)

Camilla Asker (Flytoget)

Kristin Aarre (SJ)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)