

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr

Dato

08.12.2020

Saksnummer

2020-03028

Tjenesteytere

Vy

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 31. august 2020. klager forklarer at hun var i Drammen for å ta teoriprøven og at hun aldri har vært i Drammen før. Klager anfører at hun henvendte seg til kontrolløren for å få hjelp til å kjøpe tilleggsbillett siden hun allerede hadde en gyldig månedsbillett fra Ruter. Hun anfører at hun fikk beskjed om at Ruter ikke kunne benyttes før ved neste stopp, og at det var Vy-appen som måtte brukes. Klager forklarer at innen hun fikk lastet ned Vy-appen ble hun ilagt et gebyr. Hun forklarer at hun viste til at hun alltid kjøper billett, og ble så sjokkert og ydmyket over behandlingen hun fikk at hun begynte å gråte.

Klager forklarer at hun hadde forventet å få hjelp av kontrollører. Hun mener kontrollørene utviste meget dårlig skjønn i denne situasjonen. Klager mener hun fikk dårlig kundebehandling siden hun forsøkte å få hjelp, men fikk et gebyr.

Klager forklarer at en medpassasjer var vitne til hendelsen og at vedkommende også opplevde situasjonen som meget urimelig. Det fremgår blant annet av forklaringen fra medpassasjeren at kontrollørene ikke viste noen hensyn ovenfor klager og at det var svært urimelig å ilegge gebyret siden klager gikk bort til kontrollørene for å få hjelp og veiledning.

I dialogen klager har hatt med Vy fremgår det at klager mener det foreligger en saksbehandlingsfeil hos Vy. Hun mener at det ikke er mulig at Vy har så rigide regler at det ikke tas hensyn til forklaringer som passasjerer må ha. Klager forklarer at hun så kontrollørene fra utsiden av toget og tenkte at det ikke ville være noe problem å gå inn for å spørre om hjelp til hvordan hun fikk kjøpt tilleggsbillett siden hun ikke fant frem til dette i appen selv. Klager forklarer at hun forsøkte å forklare situasjonen til kontrollørene, men at det virket som hun snakket for døde ører. Klager stiller seg

undrene til hvorfor det ikke er mulig å vise noen form for menneskelige hensyn. I tillegg forklarer hun at hun hadde forventet et minimum av kundeservice fra Vy.

Videre i dialogen med Vy har klager påpekt at hun synes det er merkelig at hun ikke ble informert om muligheten til å klage til Transportklagenemnda ved en tidligere anledning når hun har vært i kontakt med Vy. Hun forklarer at i henhold til norsk lov er samtlige statlige og kommunale forvaltningsorganer forpliktet til å informere om klagemuligheter ved fattig av enkeltvedtak. Underretningen skal gi opplysninger om klageadgang, klagefrist, klageinstans og nærmere fremgangsmåte ved klage, jfr. forvaltningsloven § 27. Klager mener Vy hadde opplysningsplikt om klageadgangen i Vy sitt første svar til klager. Hun presiserer i dialogen med Vy at hun har mottatt flere e-poster uten at klageadgang er nevnt. Klager mener Vy har begått en saksbehandlingsfeil fordi de har brutt informasjonsplikten i henhold til forvaltningsloven.

Etter at klager har mottatt Vy sitt tilsvare i saken legger hun til hun bestrider riktigheten av tjenesteyters tilsvare. Klager forklarer at hun ikke ble påtruffet i stikkprøvekontroll, fordi hun gikk til kontrolløren for å be om hjelp og veiledning. Klager forklarer at hun henvendte seg til kontrolløren nettopp fordi hun var kjent med at billetten hennes ikke var gyldig der hun befant seg. Klager mener det stiller seg annerledes når man går inn i en vogn for å søke hjelp, men får et gebyr istedenfor. Klager mener at det burde utvises skjønn i slike tilfeller. Klager forklarer at det var en naturlig handling for henne å oppsøke nærmeste uniformert betjening for veiledning når hun ikke fant frem til funksjonen hun lette etter. Klager finner det underlig at det ikke er mulig å få hjelp i en ubetjent vogn på grunnlag at det er en pågående stikkprøvekontroll i vognen.

Klager krever frafall av gebyret. Klagen gjelder i tillegg en klage på klageprosessen fordi Vy gjentatte ganger har brutt sin informasjonsplikt om videre klageadgang i henhold til forvaltningsloven, og det derfor foreligger saksbehandlingsfeil fra Vy.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr den 31. august 2020 etter avgang fra Drammen stasjon. Under billettkontrollen fremviste klager en Ruterbillett for sone 1. Denne billetten er ikke gyldig fra Drammen.

Kontrollør kan ikke huske noe spesielt fra denne kontrollen. Ved billettkontroll tilbyr imidlertid ikke kontrolløren salg av billett eller hjelp til å kjøpe billett. Billettkontroll ville da ikke hatt noen funksjon.

Billetten klager presenterte er kjøpt via Ruter sin app og Vy må legge til grunn at klager har kjøpt en billett tilpasset sine behov og gjort seg kjent med billettens gyldighet og begrensninger ved kjøp. Klager er ansvarlig for å ha gyldig billett for hele reisen når

man benytter selvbetjente løsninger til kjøp av billett, og deretter velger å ta plass i en ubetjent vogn på toget.

Klager sitt ansvar for å ha gyldig billett for hele reisen opphører ikke om hun reiser fra ett sted som er fremmed for henne, tvert imot bør man da forvente at man undersøker hvor og hvordan man kan kjøpe billett på forhånd. Billett kan kjøpes via automater på stasjonen, samt i Vy eller Entur sin app. Dersom man ikke har fått kjøpt billett før avgang kan man kjøpe billett om bord i vogn merket "billettsalg".

Vy ser ingen grunn til å frafalle gebyret.

Vy legger til at Vygruppen er registrert som et AS og således ikke omfattet av forvaltningsloven.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på toget den 31. august 2020 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett ved kontroll.

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 legge gebyr var dermed til stede. Det har ingen betydning om det var klager selv som gikk bort til kontrollørene, da klager gikk ombord i en vogn merket "kun gyldig billett", uten å ha billett. Det er den reisendes ansvar å sørge for å ha gyldig billett ved påstigning.

Nemnda viser til at det er den reisendes ansvar å sette seg inn i billettssystemer og betalingsmåter.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at gebyret frafalles.

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)

Hege Sand (Ruter)