

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr og erstatning for kontrollørenes oppførsel. Anført alvorlige psykiske problemer.

Dato

05.04.2022

Saksnummer

2022-00175

Tjenesteytere

Vy

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr den 29. desember 2021.

Klager anfører at når han forteller noen om at han går på flere antidepressiver og at han har psykiske problemer, er den normale reaksjonen til folk at de holder seg unna og slutter å forstyrre ham. Klager anfører at han kan ikke oppføre seg eller handle 100 % som et rasjonalt menneske. Klager anfører at medisinerne manipulerer det kjemiske i hjernen. Klager anfører at han har en personlighetsforstyrrelse og lider av posttraumatiske lidelser og ADHD.

Klager anfører at han fortalte alt dette til kontrollørene, og at han viste dem at han har et honørrabattkort på grunn av de psykiske problemene. Klager anfører at de likevel insisterte på å ilegge ham gebyr, siden han kun hadde en billett for én sone i Oslo og ikke hadde billett for en annen sone.

Klager anfører at han fortalte dem at han hadde kjøpt billetter i seks år og aldri fått gebyr før, og når han bruker toget, kjøper han alltid billett om bord.

Klager anfører at kontrollørene sa at han er i vognen der man må ha betalt for billetten, mens i andre vogner kan man kjøpe billetten om bord. Klager anfører at han sa til dem at han ikke visste dette. Klager anfører at de sa at dette står på skilt. Klager anfører at han svarte at han trodde at dette var et skilt med generell informasjon til folk om at de må kjøpe billett hvis de har glemt dette. Klager anfører at han hadde prøvd å kjøpe billett i Vy-appen, men at han ikke hadde funnet riktig avgangstid.

Klager anfører også at han hadde måttet skynde seg for å nå toget, fordi det bare går et tog hver time, og han hadde ikke tid til å kjøpe billett på automat.

Klager anfører at han fortsatte med å forsvare seg selv, og billettkontrollørene fortsatte å plage ham frem til toget ankom Oslo S. Klager anfører at da de ankom Oslo S, fant han ut at de hadde tilkalt tre eller fire sikkerhetsvakter, for å skape enda mer panikk.

Klager anfører at han har en video som viser at han forklarte situasjonen før gebyret ble betalt. Klager anfører at det som skjedde, er frastøtende. Klager anfører at kontrollørene behandlet ham inhumant, at de oppførte seg som barbariske pirater, og at det som skjedde er ulovlig og uprofesjonelt.

Klager anfører at kontrollørene stilte ham i et hjørne og hentet tre eller fire sikkerhetsvakter for å terrorisere ham og trakassere ham. Klager anfører at antidepressivene han går på, øker sinnet eller redselen hans og gjør at han noen ganger tenker irrasjonelt. Klager anfører at han kunne ha hoppet ut på skinnene og skadet seg selv, fordi han følte seg truet der han var omringet av syv personer bestående av kontrollører og sikkerhetsvakter.

Klager anfører at kontrollørene brøt straffeloven § 174, fordi de torturerte ham og behandlet ham på en uetisk måte. Klager viser til fremlagt kopi av legeerklæring, som viser at han har helseproblemer som gjør ham avhengig av å ha fred og ro rundt seg.

Klager anfører at kontrollørene brøt loven og kunne ha risikert livet hans ved å ignorere ropene hans om hjelp da han ba dem om å slutte å plage ham, siden han har alvorlige psykiske problemer og går på flere medisiner. Klager anfører at han var redd for konsekvensene, men kontrollørene ignorerte dette og presset ham hardt og fortsatte å trakassere ham.

Klager anfører at hans plikt er å informere dem om helseproblemene hans og plikten deres til å ta hensyn til helsen hans, men de brøt denne plikten. Klager anfører at selv politiet plikter å ta vare på syke som har psykiske problemer på en ordentlig måte, jf. politiloven § 12-3.

Klager anfører at Vy ikke ga ham en unnskyldning første gang han klagde. Klager anfører at han ikke forventer mer av et selskap som Vy, som ikke respekterer seg selv. Klager anfører at dersom han blir sidestilt med rasjonelle mennesker med tanke på alle antidepressivene han tar og alle de psykiske lidelsene han har, finnes det ikke rettferdighet i Norge.

Til Vys tilsvaer har klager anført at det ikke bare er slik at billettkontrollørene behandlet ham på en uetisk måte og ikke respekterte legeerklæringene hans, men de har i tillegg fremsatt den løgnaktige påstanden at han utviste motstand mot å betale gebyret. Klager anfører at han aldri sa dette eller nevnte det, men at han ba dem om å la ham være i fred og slutte å plage ham, siden han har alvorlige helseproblemer som gjør at han må ha ro rundt seg.

Klager anfører at Vy fortsetter å svare som de vil og ignorerer hans øvrige spørsmål. Klager stiller spørsmål ved hvorfor de alltid unngår å kommentere legeerklæringene i svarene sine.

Klager anfører at han ikke har gjort noe galt. Klager anfører at han måtte skynde seg for å rekke toget i stedet for å kjøpe billett på automat og vente i én time på neste tog og fryse i hjel i ti minusgrader.

Klager anfører at han har gått på to tunge antidepressiver og to angstdempende medisiner, og han anfører at han mentalt sett ikke er oppegående nok til å se eller legge merke til de små markeringene på vognene. Klager anfører at han bare så vidt kom seg på toget, og vennen som fulgte ham til stasjonen, var bekymret for ham.

Klager anfører at Vy-appen ikke tillot ham å kjøpe billett, siden toget allerede hadde kjørt, og billettselgeren hadde gått forbi veldig raskt en to gangers tid.

Klager anfører at hvis Vy ikke respekterer legeerklæringer, må de avslutte virksomheten og åpne en matbutikk der de kan la jungelloven gjelde. Klager stiller seg undrende til hva de ville ha tapt dersom de hjalp ham med å kjøpe billett om bord i stedet for å risikere livet hans som barbariske pirater. Klager anfører at Vy vil at en syk og medisinerert person med kritiske psykiske problemer skal overholde reglene uten å gjøre noe unntak.

Klager anfører at han er klar over at legeerklæringene hans kan medføre store problemer for Vy og gi ham stor erstatning hvis han setter en advokat på saken. Det er derfor klager vil prøve å løse saken før den eskaleres og ender opp i avisen. Klager anfører at han har samme rettigheter som en norsk statsborger og han er beskyttet av loven.

Klager anfører at han i det siste har begynt å få tåkesyn.

Klager anfører at Vys billettkontroll påførte ham enormt med stress. Klager stiller spørsmål ved hvordan det kan ha seg at norske myndigheter ansetter ukvalifiserte og uansvarlige mennesker som Vy og risikerer passasjerenes sikkerhet og liv. Klager anfører at han ble utsatt for diskriminering og rasisme siden han er utlending, og Vy bryter regler og viser muskler overfor syke mennesker på en feig måte.

Klager anfører at Vy blir medansvarlig for konsekvensene av hans helsemessige situasjon. Klager ber om at legeerklæringene han har sendt inn, ikke blir ignorert. Klager anfører at lokale ressurser ikke lærer Vy hvordan de skal respektere seg selv ved å respektere kundene.

Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever frafall av ilagt gebyr og erstatning for den psykiske torturen og skaden han ble påført.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 29. desember ble det utført en billettkontroll på toget fra Dal til Oslo. Kontrollen startet etter at toget hadde kjørt fra Lillestrøm, og neste stasjon var Oslo S. Det vises til fremlagt logg over tidene for toget.

Vy vet ikke fra hvilken stasjon klager gikk om bord på toget, men billettkontrollørene stoppet ham i en ubetjent vogn, der han ikke kunne fremvise gyldig billett fra Lillestrøm til Oslo. Klager ble derfor ilagt gebyr, siden han ikke hadde gyldig billett.

Fra Lillestrøm til Oslo må man ha billett fra sone 2Ø og sone 1. Reisekortet som klager viser til, har kun en billett for sone 1.

Billetter kan kjøpes via Enturs billettautomater, kiosker eller Ruter-, Entur- eller Vy-appen. Dersom man av en eller annen grunn ikke kan kjøpe billett på forhånd, kan man kjøpe billett i en av vognene som er merket «billettsalg». I Vys reisevilkår punkt 3 er det oppgitt at billetter ikke kan kjøpes i vogner som er merket «ubetjent» eller «kun gyldig billett». I de ubetjente vognene er det tydelig markert, både ut- og innvendig, at man må ha gyldig billett. Dersom man ignorerer vilkårene og markeringen av de ubetjente vognene og går om bord uten å ha gyldig billett fra avgangsstedet til ankomststedet, tar man selv risikoen for å bli ilagt gebyr under en eventuell billettkontroll.

Det er ubestridt at klager ikke hadde gyldig billett fra Lillestrøm til Oslo og derfor ble ilagt gebyr i henhold til Vys reisevilkår punkt 4 A: «Hvis du ikke kan vise gyldig billett i en kontroll, må du betale et gebyr fastsatt av Samferdselsdepartementet.».

Gebyret gjelder for alle passasjerer som ikke kan fremvise gyldig billett. Gebyret ble betalt på stedet, til en lavere sum, og Vy finner ikke grunnlag for å frafalle gebyret.

Vy beklager at klager var misfornøyd med personale, men han ville ikke samarbeide, og sikkerhetsvakter måtte tilkalles for å hjelpe til.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om frafall av ilagt gebyr og ulempeerstatning for tort og svie.

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 illegge gebyr var således til stede.

Klager har blant annet anført at han ikke hadde tid til å kjøpe billett på automat før togets avgang, og at de tunge medisinene han går på medførte at han ikke la merke til at vognen han gikk inn i var en ubetjent vogn. Klager har anført at han har alvorlige psykiske lidelser og har vist til innsendte legeerklæringer.

Nemnda har i sin praksis lagt til grunn at den reisende selv har ansvaret for å ha tilstrekkelig tid til å kjøpe billett før påstigning.

Nemnda bemerker at klagere 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.

Nemnda har forståelse for at det kan oppleves strengt å bli ilagt gebyr dersom man har alvorlige psykiske lidelser. Nemnda finner imidlertid at det ikke kan anbefales at gebyr frafalles i slike tilfeller. Nemnda har for øvrig ikke grunnlag for å vurdere om kontrollørene kan bebreides for sin atferd.

Hva gjelder kravet om erstatning, bemerker nemnda at dette faller utenfor nemndas kompetanse, jf. transportklagenemndforskriften § 1-3, og denne delen av kravet avvises derfor, jf. § 6-2.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold i kravet om frafall av ilagt gebyr. Kravet om erstatning avvises.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Hege Sand (Ruter)

Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)