

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Manglende gyldig billett

Dato

25.08.2021

Saksnummer

2021-00881

Tjenesteytere

Vy

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 8. juni 2021. Klager anfører at hun kjøpte billett 4 minutter før toget kom. Videre anfører klager at hun betalte med Vipps og kom tilbake til appen etter godkjent betaling, hvor det stod "God tur", slik det alltid gjør når man har kjøpt billett. Klager forklarer at hun gikk på toget uten bekymring fordi hun hadde betalt for billetten, hvilket hun alltid gjør.

Klager forklarer at da hun ble bedt om å fremvise billetten fant hun ikke billetten i appen. Klager og kontrolløren konkluderte med at billetten ikke lenger er i appen. Klager forklarer at hun gikk inn i Vipps for å vise at hun hadde betalt og der stod det følgende under betalinger: "Betalt i dag VY". Klager forklarer at kontrolløren så at hun hadde betalt, men ga klager gebyr fordi hun ikke kunne vise frem gyldig billett og forklarte klager at det er hennes jobb å være 100 % sikker på at hun hadde gyldig billett før hun gikk ombord på toget. Videre forklarer klager at hun hadde sagt til kontrolløren at hun gjerne kunne betale for enda en billett, selv om hun allerede hadde blitt trukket i nettbanken. Vy mener at klager skal betale 86 kr for billetten og 1150 kr for gebyret for et problem som klager mener mest sannsynlig lå hos Vy og i Vy-appen.

Klager sendte inn klage til Vy, men fikk avslag. Klager synes det er urimelig at man får samme straff for ulike handlinger, da klager faktisk hadde betalt for seg og kunne bevise det i motsetning til andre i den vognen. Klager vet ikke hva som skjedde med billetten, men anfører at hun så at det gikk igjennom og at hun ble trukket for kjøpet.

Klager krever frafall av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 8. juni 2021 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett for reisen hun benyttet seg av. Det følger av Vy sine reisevilkår punkt 4 at "Kjøp og validering av digitale/elektroniske billetter skal foretas før ombordstigning." Ruter har samme vilkår. De ubetjente vognene på toget er tydelig merket ut- og innvendig med kun gyldig billett som gjør den reisende oppmerksom på å ha billett i orden. Det er ikke registrert noen feil i Vy eller Enturs salgskanaler i det aktuelle tidsrommet.

Klager viser til bilde av pengereservasjon fra bank. Ved bestilling via app og betaling med Vipps blir først beløp reservert. Når man har «sendt penger» og transaksjon er godkjent vil billett bli utstedt. Dersom betaling ikke gjennomføres eller transaksjon ikke godkjennes vil betalingen kanselleres og ha status som reservert i noe tid hos bank før reservasjonen oppheves.

Klager må selv forsikre seg om at betaling er gjennomført og billett er utstedt når man velger å kjøpe billett via app. Her har klager ikke gjennomført kjøp og det er ikke utstedt noen billett. Vy har vært i kontakt med Vipps som bekrefter at betaling ble kansellert og at det ikke er belastet noe beløp. Dette er imidlertid forhold mellom klager og bank, og klager kan eventuelt selv ta kontakt med Vipps eller sin bank for å få status på betaling.

Når klager til tross for reisevilkår og tydelig merking av vogner med kun gyldig billett likevel velger å ta plass uten gyldig billett så løper man en risiko for å bli ilagt kontrollgebyr om det utføres kontroll. Dersom den reisende av forskjellige årsaker ikke har billett i orden på forhånd kan man velge vogn på toget som er merket med billettsalg.

Vy opprettholder krav om betaling av gebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr 8. juni 2021 fordi hun, under billettkontrollen, ikke kunne fremvise gyldig billett for reisen hun benyttet seg av.

Det fremgår av Vys transportvilkår § 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 transportvilkårene § 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. I regelverket er det ingen unntak fra denne regel.

Klager har anført at hun kjøpte billett 4 minutter før toget kom, fikk godkjent betaling og beskjed fra appen om "God tur" hvilket alltid skjer når man har kjøpt billett. Videre anfører klager at beløpet ble trukket fra hennes konto og hun så at det gikk igjennom. Klager gikk om bord på toget i god tro om at hun hadde gyldig billett.

Nemnda viser til Vys opplysning om at det ikke er registrert noen feil i deres eller Enturs app den aktuelle dagen. Nemnda viser videre til at Vys forklaring om at de har vært i kontakt med Vipps som har bekreftet at betaling ble kansellert og at det ikke ble belastet noe beløp. Nemnda holder det for sannsynlig at kjøpsprosessen via Vipps ikke ble fullført med nedlasting av billetten. Prosessen må ikke avsluttes før skjermbildet med gyldig billett vises. Ved tidligere avbrudd vil kjøpet bli kansellert og beløpet ikke belastet kjøperen. Beløpet som ble reservert på bankkontoen vil ikke bli trukket, da reservasjonen i slike tilfeller oppheves.

Nemnda bemerker at den reisende selv har ansvar for å ha gyldig billett før påstigning. Nemnda viser generelt til at det ikke er tilstrekkelig å ha kjøpt billetter, verken papirbilletter eller elektroniske. Billettene må i tillegg aktiveres enten ved automater eller lastes ned og bekreftes i mobilappen.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at gebyret frafalles.

Vedtak

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)

Kristin Aarre (SJ)