

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr

Dato

22.03.2021

Saksnummer

2021-00209

Tjenesteytere

Vy

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 19. januar 2021. Klager forklarer at han skulle ta toget fordi bilen hans var ute av stand. Han anfører at når han forsøkte å kjøpe billett på automaten oppdaget han at denne ikke fungerte. Han forklarer at det var flere som forsøkte å betale på automaten, men de fikk det heller ikke til. Toget går kun 1 gang per time, så klager forklarer at det ikke var aktuelt å bli stående å vente en time i kulden. Klager forklarer at han fant frem mobilen for å få betalt via Vy sin app, men at han oppdaget at han måtte installere denne på nytt siden han har kjøpt seg ny mobiltelefon. Han forklarer at han sjelden tar toget til jobb og derfor ikke har hatt behov for appen. Klager forklarer at de reisende fikk beskjed over høyttaleranlegget å holde god avstand til hverandre om bord på toget på grunn av smittevernreglene.

Klager anfører at han fortet seg på toget mens han fokuserte på å få appen til å fungere, slik at han skulle få kjøpt billett. Klager forklarer at en billettconductør passerte hans sete og tok ikke hensyn til klagers forsøk å komme i kontakt med han for å få hjelp til appen, eller eventuelt betale direkte til han. Klager opplevde problemer med å få installert appen, men klarte til slutt å få den i orden. klager anfører at han var på vei til å kjøpe billett, men ble på dette tidspunktet møtt av kontrollør. Klager forsøkte å forklare situasjonen til kontrolløren, men ble ilagt gebyr.

Klager opplever klagebehandlingen hos Vy som støtende fordi de påstår i sitt svar at klager er en løgner. Klager presiserer at han har fortalt sannheten om at automaten ikke fungerte. Klager mener at han gjorde alt som stod i sin makt for å få kjøpt billett.

Klager opplever det som urimelig at han som kunde skal belastes for at Vy ikke har godt nok vedlikehold av sitt utstyr, hvilket klager mener er deres ansvar. Klager synes det er spesielt at Vy ikke har gode nok systemer til å kunne registrere hvor og når deres

automater er ute av drift og at de samtidig som en automat ikke virker velger å legge inn en billettkontroll.

Klager krever frafall av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 19. januar 2021 om bord på toget etter avgang fra Sørumsand stasjon fordi han ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen. Det er billettselskapet Entur AS som eier og drifter automater og billettsystemer for jernbanen i Norge. Vy har vært i kontakt med dem, som ikke har registret feil med deres automat på Sørumsand stasjon denne dagen.

I Vy sine reisevilkår punkt 3C fremgår det at «kjøp og validering av digitale/elektroniske billetter skal foretas før ombordstigning». De ubetjente vognene er tydelig merket både ut- og innvendig med kun gyldig billett. Ved kontroll venter ikke kontrollør på at den som er påtruffet i kontroll skal laste ned app og kjøpe billett. Har man av forskjellige årsaker ikke billett i orden på forhånd kan man velge vogn på toget som er merket med billettsalg. Her kan man kjøpe billett.

Når klager til tross for reisevilkår og tydelig merking av de ubetjente vognene med kun gyldig billett likevel tar plass uten å ha billett i orden så løper klager en risiko som her realiserte seg ved at det ble utført kontroll, og klager ble ilagt kontrollgebyr.

Vy opprettholder krav om betaling av gebyret.

Nemnda bemerk

Klager ble ilagt gebyr på toget den 19. januar 2021 fordi han ikke kunne fremvise gyldig billett for reisen han benyttet seg av.

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 ble påtruffet i ubetjent vogn, som krever at billett er kjøpt på forhånd. Dersom man ikke har billett, er det mulighet til å kjøpe dette i betjent vogn.

Vedtak

Transportklagenemnda for kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)
Heidi L. Hansen (Flytoget)
Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)