

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr

Dato

19.10.2021

Saksnummer

2021-01156

Tjenesteytere

Vy

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 25. juni 2021. Klager anfører at appen ikke virket og at hun derfor ikke fikk kjøpt billett. Videre anfører klager at hun forsøkte flere ganger ved å opprette nytt passord, opprette ny bruker, med mer. Klager gjorde dette flere ganger før toget kom og når hun gikk om bord.

Klager forklarer at hun viste dette til kontrolløren og han sa at han så at klager hadde forsøkt og at hun skulle ta skjermbilde av skjermen. Klager anfører at kontrolløren sa at klager skulle sende dette til Vy så ville de slette gebyret.

Klager krever frafall av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 25. juni 2021 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett under kontrollen.

I Vy sine reisevilkår punkt 3 C er det angitt «kjøp og validering av digitale/elektroniske billetter skal foretas før ombordstigning». Videre er de ubetjente vognene på toget tydelig merket ut- og innvendig med kun gyldig billett som påminner og gjør oppmerksom på at man må ha billett i orden.

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

Det er ikke registrert noen feil i Vy eller Entur sine salgskanaler på det aktuelle tidspunkt, og Vy kan ikke se at klager har kjøpt noen billett i Vy sine kanaler i år.

Har man ikke billett i orden på forhånd kan man påstige vogn på toget som er merket med "Billettsalg", hvor billett kan kjøpes.

Vy opprettholder krav om betaling av kontrollgebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr 25. juni 2021 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen.

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 passasjeren 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, så vilkårene for å illegge gebyr var dermed til stede.

Klager har anført at appen ikke virket og at hun derfor ikke fikk kjøpt billett. Videre har klager anført at hun forsøkte flere ganger.

Nemnda viser til Vys opplysning om at det ikke er registrert noen feil i deres eller Enturs app den aktuelle dagen. Nemnda finner det derfor sannsynlig at det ikke var noen feil i appen som Vy kan holdes ansvarlig for.

Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å ha gyldig og validert billett før påstigning på toget. Grunnen til dette er blant annet at dersom betalingen via app ikke virker, har man mulighet til å kjøpe billett ved automaten på holdeplassen eller gå om bord på betjent vogn. Dersom man har problemer med mobilkjøp, men likevel går på ubetjent vogn på toget tar man selv risikoen ved å bli ilagt gebyr ved en eventuell kontroll.

Nemnda bemerker at klager var klar over at hun ikke hadde billett før ombordstigning. Nemnda mener at klager burde sørget for å ha kjøpt billett på en annen måte eller gå om bord i betjent vogn for å kjøpe billett der.

Nemnda bemerker at gebyrreglene er objektive og gebyr ilegges uavhengig av om vedkommende hadde ment å ikke kjøpe billett eller ikke.

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)
- Kristin Aarre (SJ)
- Camilla Asker (Flytoget)