

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafallelse av kontrollgebyr

Dato

03.04.2020

Saksnummer

2020-00362

Tjenesteytere

Vy

Klager har i det vesentlige anført

Den 9. januar 2020 ble klager ilagt et kontrollgebyr for manglende billett da det ble foretatt en kontroll på toget ved Bryn stasjon.

Klager viser til at han bruker Ruter-appen til å kjøpe billett. Den aktuelle dagen, løp klager mot toget med appen fremme på mobilen, men fikk ikke gjennomført kjøp av billett som følge av manglende internettilkobling. Klager valgte å gå inn på toget på Bryn stasjon for å ikke miste toget. Han hadde fremdeles appen åpen og ventet på å få internettilkobling.

Klager gikk mot en betjent vogn for å finne en konduktør og kjøpe billett. På vei til den betjente vognen, ble han stoppet av en kontrollør. Klager informerte kontrolløren om at han ikke hadde fått kjøpt billett på grunn av manglende mobilnett, men at han var på vei til en betjent vogn for å kjøpe en billett. Kontrolløren ga beskjed om at dette ikke lot seg gjøre og informerte om at klager ville bli ilagt et kontrollgebyr. Kontrolløren ba deretter sin kollega om å ilegge klager et kontrollgebyr.

Klager viser til en uttalelse på Vys hjemmesider, hvor det fremgår at «Hvis du ikke har lastet ned mobilbilletten og ikke får gjort det fordi du for eksempel er i et område uten mobildekning, venter kontrolløren til du får lastet den ned. Da får du ikke kontrollgebyr, selv om du befinner deg i et område uten dekning når kontrolløren kommer». Klager anfører at han faller inn under dette tilfellet og at han derfor ikke burde bli ilagt et kontrollgebyr. Klager viser også til at han forsøkte å forklare situasjonen til kontrolløren, men at kontrolløren ikke forstod hva klager sa, da klager snakket dansk.

Klager krever at Vy frafaller gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ved billettkontroll ble klager påtruffet i en vogn merket med «ubetjent/kun gyldig billett» på tog 2146 den 9. januar 2020 etter avgang fra Bryn stasjon. Det vises her til kontrollseddelen fra klager, samt vedlagt logg for tog 2146. Toget startet i Asker.

Det vises til klagers opprinnelige klage, hvor det fremgår at klager angivelig fikk feil på mobilen før påstigning. Etter påstigning fikk han angivelig ikke betalt for billett på grunn av nettfeil på sin mobiltelefon. Klager påsteg altså toget uten å ha billett i orden. Har man kjøpt en billett på forhånd og det er konstatert manglende dekning langs toglinjen, vil kontrolløren vente. Det er imidlertid ikke dette det er tale om her. Kontrollører venter ikke på at den som blir kontrollert skal gjennomføre kjøp av billett under kontrollen. Dette vil ikke gi mening.

I Vys transportvilkår § 4 punkt C er det beskrevet: «Kjøp og validering av digitale/elektroniske billetter skal foretas før ombordstigning». Dette fremgår også i Ruter sine betingelser for mobilnett. Videre er de ubetjente vognene på toget tydelig merket ut og innvendig med «ubetjent/kun gyldig billett». Klager valgte likevel en vogn merket med «ubetjent/kun gyldig billett» til tross for at han ikke hadde gyldig billett.

Kjøp av billett skal være gjennomført før du går om bord i en ubetjent vogn. Dette er vesentlig og nødvendig, ellers vil man kunne legge til rette for at man kan kjøpe billett via app når det utføres kontroll og på denne måten i utgangspunktet unngå å betale for reisen, og dernest forsøke å unngå å bli ilagt gebyr.

Generelt kan mange som har blitt ilagt gebyr angi sympatiske årsaker til hvorfor de ikke hadde gyldig billett ved kontroll. Det kan henvises til for eksempel dårlig dekning, feil på mobil, teknisk feil, dårlig tid, avvist betaling mv. og slike problemer kan man strengt tatt påberope seg og for så vidt konstruere helt til man har kommet frem til sin destinasjon og avsteget.

Har man påsteget en vogn merket «ubetjent/kun gyldig billett» uten å ha gyldig billett – må man eventuelt selv sørge for å ta seg til vogn merket «betjent/billettsalg» før avgang. Risikoen påhviler klager. Til informasjon tar det ca. 20 sekunder fra dørene på toget stenger til toget faktisk avgår. Når klager, til tross for vilkårene og tydelig merking av de ubetjente vognene, velger å gå om bord uten gyldig billett løper klager en risiko som her realiserte seg ved at klager ble ilagt gebyr.

Vi må legge til grunn at de som ved kontroll blir påtruffet i ubetjent vogn uten gyldig billett ikke hadde til hensikt å kjøpe billett. Klager ble ilagt et kontrollgebyr på det objektive kriterium og faktum at han ikke kunne presentere gyldig billett for reisen han benyttet seg av.

Hjemmel for å ilagge gebyr fremgår av våre Transportvilkår § 4 C: «Passasjerer som ved kontroll ikke har stemplet eller på annen måte gyldig kontrollert billett vil bli ilagt et gebyr fastsatt av Samferdselsdepartementet» jf. Jernbaneloven § 7.

Vy opprettholder krav om betaling av gebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på toget 9. januar 2020 fordi han ikke kunne fremvise gyldig billett.

Det fremgår av Vys transportvilkår § 4 punkt C at «Kjøp og validering av digitale/elektroniske billetter skal foretas før ombordstigning».

Det følger videre av vilkårene at passasjer som ved kontroll ikke har stemplet eller på annen måte gyldig kontrollert billett vil bli ilagt et gebyr. Bestemmelsen er objektiv. Gebyr kan således ilegges selv om passasjerens ikke har opptrådt klanderverdig.

Klager kunne ikke vise gyldig billett og vilkårene for å legge gebyr var til stede.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektiv 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)

Susann Tandberg (Ruter)