

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafallelse av kontrollgebyr. Covid-19

Dato

24.08.2020

Saksnummer

2020-01373

Tjenesteytere

Vy

Klager har i det vesentlige anført

Klager har vist til at han ble ilagt gebyr på toget den 10. mars 2020. Klager opplyser om at han pådro seg lungeskader i 2017 og er derfor i risikogruppen i tilknytning til Covid-19.

Klager anfører at på reisetidspunktet anser han enhver bruk av Vys billettautomater på stasjoner som forbundet med smittefare pga. Covid-19, og viser til Vys egne oppslag på disse betalingsautomatene som fraråder kunder å benytte seg av automatene. Klager anfører at billettautomatene på reisetidspunktet ikke hadde gjennomgått tilstrekkelig rengjøring. Klager konkluderer med at han derfor ikke kunne benytte seg av betalingsautomatene.

Klager forklarer videre at han gjentatte ganger forsøkte å kjøpe en billett for reisen både før og etter påstigning med Vys app uten at kjøp kunne gjennomføres. Klager opplyser om at appen krasjet konsekvent. Klager opplyser videre om at han feilen ikke skyldtes feil med hans telefon da den fungerer utmerket. Klager viser for øvrig til at han også har opplevd tilsvarende problemer med Ruter-appen. Klager konkluderer derfor med at han ikke kunne kjøpe billett fra Vys eller andre tilbyderes app.

Klager har opplyst at han gikk om bord på en betjent vogn. Klager anfører videre at det fysiske miljøet om bord på toget anses som en vesentlig mangel ved reisen. Klager opplyser om at han observerte Vys personale foreta billettsalg og at passasjerer satt tett opp til hverandre, samt at det ble utført billettkontroll. Klager anfører at hans avgjørelse om å la være å oppsøke konduktør i den betjente vognen for å kjøpe billett var berettiget, grunnet smittefaren det fysiske miljøet om bord utgjorde.

Klager anfører at han på grunnlag av det ovennevnte har gyldig grunnlag for å kreve at vederlaget for reisen, kr. 37, faller bort. Klager opplyser for øvrig om at han

vurderte å forlate toget på grunn av situasjonen, men at han ikke fikk gjort dette pga. billettkontrollen, samt at reisen hans var nødvendig.

Klager opplyser videre om at utførelsen av billettkontrollen medførte smittefare for han, da kontrollørene ikke holdt seg på 1 meters avstand. Klager ba også kontrolløren om å ordne en billett til han, noe kontrolløren ikke gjorde. Kontrollørene ville illegge klager gebyr og ba om å få se legitimasjon, noe klager nektet å gjøre da klager mener at kontrollørene tvilsomt har et rettmessig grunnlag for å be han legitimere seg og for å illegge han gebyr. På Oslo S møtte det opp to vektere, som heller ikke overholdt 1 meters avstand. Klager ga til slutt fra seg legitimasjonen, og billettkontrolløren holdt det i nærmere fem minutter og returnerte legitimasjonen uten å desinfisere den. Klager opplyser om at han følte seg mobbet og tvunget til å vise frem ID på falskt grunnlag

Klager har i ettertid anført at setningen «Du kan kjøpe billett i vognen som er merket billettsalg», som finnes på et skilt i ubetjente vogner, kan tolkes slik at passasjerer i ubetjente vogner uten gyldig billett kan kjøpe billett fra konduktøren i betjent vogn. Klager anfører at det er utydelighet i skiltingen, da det anvises til både at man må ha forhåndskjøpt billett før ombordstigning, samt at man kan kjøpe billett i betjent vogn selv om man befinner seg i en ubetjent vogn.

Klager viser til at han har gjort alt som med rimelighet kan kreves av han i denne sammenheng. Ansvar for at Covid-19 har forårsaket/fremhevet feil og mangler ved Vys billettsalgssystemer og billettsalgsrutiner påhviler ikke klager, det gjør heller ikke mangler med Vys app. Ansvar for manglene med det fysiske miljøet om bord påhviler heller ikke klager.

Klager krever at gebyret frafalles.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Vy har vist til at tog 2758 den 10. mars 2020 opererte fra Ski til Høvik. Klager ble påtruffet i billettkontroll etter avgang fra Nordstrand i en ubetjent vogn. Klager kunne ikke fremvise gyldig billett for reisen han benyttet seg av og ble korrekt ilagt gebyr.

Reisende kan kjøpe billett ved Entur eller Ruter sine billettautomater, ved betjente skranker hos Entur og Ruter eller i kiosker. Man kan benytte forhåndsbetalt Entur eller Ruter reisekort hvor man kun validerer før avgang – eller man kan kjøpe billett via Vy, Ruter eller Entur sin app. Vy påpeker at det er mange muligheter til å kjøpe billett på forhånd. Man kan også kjøpe billett om bord i toget – man må da velge vogn merket «billettsalg/betjent».

Vy har ikke registrert noen feil i sin app og har vært i kontakt med Ruter som heller ikke har registrert noen feil i sin app. Vy kan ikke se at klager noen gang har kjøpt billett via deres app i løpet av 2020. Vy informerer videre om at først fra 12. mars at billettsalget om bord ble stoppet som følge av Covid-19. Fra den 16. mars var det tekst

på billettautomater at det ble anbefalt å benytte for eksempel app til kjøp av billett, men fullt mulig å kjøpe på automat.

Klager er imidlertid ene og alene ansvarlig for å ha gyldig billett for hele reisen når han valgte en ubetjent vogn på toget som er tydelig merket ut og innvendig med «kun gyldig billett». Klager valgte ikke bare å gå om bord i en slik vogn, klager tok også plass i sete om bord. Innvendig er det også opplyst at du kan bli ilagt kontrollgebyr om du ikke har gyldig billett, og at du kan kjøpe billett i vogn merket «billettsalg».

Har man valgt å påstige en vogn merket «kun gyldig billett» uten å ha gyldig billett – må man selv sørge for å ta seg til vogn merket «billettsalg» før avgang dersom man har til hensikt å kjøpe billett. Risiko påhviler den reisende. Det er en retning å bevege seg når man er i bakerste vogn hvor klager ble påtruffet – fremover mot vogn som er merket «billettsalg» Vi vil presisere at dørene på toget stenger ca. 15 – 20 sekunder før toget faktisk avgår. Klager hadde imidlertid tatt plass i sete om bord i vognen og hadde således ikke til hensikt å ta seg til annen vogn. Konseptet med betjente/ubetjente vogner har eksistert i ca. 30. år.

Vi må stille krav til at man har kjøpt billett på forhånd når man har valgt en vogn merket «kun gyldig billett». Ellers vil passasjerer i utgangspunktet kunne reise uten å betale for transporten, for så i ettertid å kunne påberope seg særskilte individuelle årsaker til hvorfor man ikke hadde billett.

I våre vilkår § 4C fremgår: Passasjerer som ved kontroll ikke fremviser gyldig billett, og som heller ikke betaler gebyret på stedet, skal oppgi korrekt navn, adresse og fødselsdato og avvente verifisering av identitetsopplysningene, slik at Vy senere kan innkreve betalingen av gebyret. Å utstede gebyr går normalt raskt dersom den som er påtruffet vil samarbeide, noe klager ikke ønsket, og hvor mange personer som ble involvert i kontrollen fremgår i melding fra kontrolløren, hvor det for øvrig kommer frem at virus ikke var noe tema under kontrollen.

Vi må legge til grunn at den som er påtruffet i kontroll i en ubetjent vogn og ikke kan fremvise gyldig billett for reisen man benytter seg av, ikke hadde til hensikt å kjøpe billett. Gebyr ble her ilagt på det objektive kriterium og faktum at klager 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" – som er jf. Jernbaneloven §7 første ledd. Vi opprettholder krav om betaling av kontrollgebyret kr 1150 samt purregebyr kr 70 da klage var fremsatt 30 dager etter betalingsfrist.

Vy krever at gebyret og purregebyret opprettholdes.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på toget den 10. mars 2020 fordi han ikke kunne fremvise gyldig billett ved kontroll.

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 kunne ikke fremvise gyldig billett ved kontroll og vilkårene for å ilegge gebyr var dermed til stede.

Nemnda bemerker at det er den reisende selv som har ansvaret for å sørge for å ha gyldig billett ved bruk av offentlig transport. Nemnda viser for øvrig til at det finnes en rekke mulige måter å kjøpe billett på, og at Covid-19 i seg selv ikke er en grunn til å unnlate å kjøpe billett, dersom man skal benytte seg av rutetilbudet.

Nemnda har forståelse for at reaksjonen med gebyr kan oppleves streng. Av hensyn til reiseforetakenes behov er det imidlertid behov for en streng praksis da det er ulike årsaker til at reisende ikke har gyldig billett.

Det er ikke registrert feil ved appen, slik klager anfører, og det er heller ikke tidligere registrert kjøp i app fra klager.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Hege Sand (Ruter)

Heidi L. Hansen (Flytoget)