

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Manglende billett - krav om frafall av gebyr

Dato

10.09.2020

Saksnummer

2020-01968

Tjenesteytere

Vy

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 22. juni 2020. Klager anfører at han ble ilagt gebyr for manglende billett og at grunnen for dette var fordi appen til Vy ikke var blitt oppdatert etter at klager hadde kjøpt billetten sin. Videre forklarer klager at han ble informert av konduktøren at han skulle gått på betjent vogn, men klager anfører at dette er urimelig siden han hadde betalt for billetten. Klager mener at det ikke er hans feil at oppdatering i appen går tregt.

Klager forklarer at han ble fortalt at dersom han ikke godtok gebyret og betalte på stedet ville prisen dobles. På bakgrunn av dette valgte klager å betale gebyret da han var sikkert på at en eventuell klage på gebyret ville bli godtatt. Klager legger til at han finner klagebehandlingen svært klanderverdig og lite kundeorientert.

I sin klage til Vy, skrevet av klagers far, påpekte klager at det ikke er mulig å kjøpe billett på Leirsund stasjon på annen måte enn via app. Klager mener at forklaringen han fikk av konduktøren om å vente på oppdatering i appen og ta neste tog, faller på sin egen urimelighet da klager er pendler og skulle på jobb. I sin klage til Vy påpekte klager at registreringen av kjøpet ble, ifølge utskrift fra bank, gjennomført kl. 08:31, hvilket var i god tid før ombordstigning på toget.

Klager forklarer at han har dokumentert kjøp av billett og belastning av konto til tidspunkt før avreise og mener derfor gebyret er urettmessig ilagt, da han kjenner reglene for manglende billett siden han har benyttet seg av denne transporten for å komme seg på jobb i en årrekke.

Klager krever frafall av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har opplyst at han reiste fra Leirsund den 22. juni 2020 og underveis ble ilagt et gebyr i en ubetjent vogn på toget. Vy anser i utgangspunktet saken som avsluttet når den reisende har betalt gebyr for manglende billett på stedet, slik tilfelle er her. Gebyret er da utstedt anonymt og til en lavere sats til kr. 950. Ordinær sats er av Samferdselsdepartementet fastsatt til kr. 1150.

Klager har ikke lagt ved en fullstendig kopi av gebyrkvitteringen, kun kopi av øvre høyre hjørne på kvitteringen som viser når gebyret var utstedt og betalt. Tidspunktet som vises, var kl. 08:39. Vy finner det sannsynlig at reisen ble foretatt med tognummer 1614 som avgikk fra Leirsund kl. 08:25 hvor gebyret er utstedt mellom Lillestrøm og Oslo.

I Vy sine transportvilkår § 4 punkt C er det beskrevet at "Kjøp og validering av digitale/elektroniske billetter skal foretas før ombordstigning". De ubetjente vognene på toget er tydelig merket ut- og innvendig med "Kun gyldig billett".

Kjøp av billett skal være gjennomført før man går ombord i en ubetjent vogn. Dette er vesentlig og nødvendig for ellers vil man kunne legge til rette for at den reisende kan kjøpe billett via app når det utføres kontroll. Dersom den reisende ikke har billett i orden på forhånd kan man velge å gå ombord på toget i en vogn som er merket "Betjent/billettsalg".

Vy er ikke kjent med at det var noen problemer med appen eller andre salgskanaler denne dagen. Gebyret var utstedt kl. 08:39. Klager viser i ettertid til en billett som er kjøpt kl. 08:46 samme dag, hvilket vil si 7 minutter etter at gebyret var ilagt.

Gebyret ble ilagt på det objektive kriterium og faktum at klager ikke kunne presentere gyldig billett for reisen han benyttet seg av. Hjemmel for illeggelsen av gebyret fremgår av Vy sine transportvilkår § 4 C.

Vy ser ingen grunn til å refundere betalt gebyr.

Nemnda bemerker

Klager krever frafall av gebyr da han hevder han hadde kjøpt billett. Klager anfører at appen til Vy ikke oppdaterte seg i tide, og at dette var grunnen til at billetten ikke fremkom.

Klager har fremlagt kvittering av gebyr, hvor det fremgår at han ble ilagt et gebyr kl. 8.39. Klager har videre fremlagt kvittering på billett kjøp kl. 8.44. Dette bekreftes også av Vys billettsystem, som viser bestilling av billett kl. 8.44.

Klager har ikke dokumentert at han hadde gyldig billett på tidspunktet for gebyrileggelsen, og det vises til at den billettbestillingen ble gjort først 7 minutter etter at gebyret ble utstedt.

Etter nemndas syn var det således grunnlag for illeggelse av gebyr.

Vedtak

Transportklagenemnda for kollektivtransport 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)
- Hege Sand (Ruter)