

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr. Anført feilmelding i appen og at konduktøren ga klager tillatelse til å gå om bord uten billett.

Dato

15.08.2022

Saksnummer

2022-00793

Tjenesteytere

Vy

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på toget den 20. april 2022.

Klager anfører at hun prøvde å kjøpe billett før hun gikk om bord. Klager anfører at hun imidlertid fikk opp en feilmelding som informerte om at hun måtte prøve igjen senere eller kontakte kundeservice. Klager anfører at da hun spurte konduktøren, sa vedkommende at hun kunne prøve igjen på toget, siden hun allerede hadde spurt dem. Klager anfører at hun dermed gjorde dette, og hun fikk kjøpt ny billett på toget. Klager anfører at kontrolløren imidlertid sa at billetten var kjøpt for sent. Klager anfører at hun prøvde å fortelle dem at hun fikk opp en feilmelding i appen og at hun hadde spurt før hun gikk om bord. Klager anfører at kontrolløren var rasistisk og snakket på en utrivelig måte til henne. Klager anfører at hun har tatt tog mange ganger tidligere og alltid har betalt.

Klager anfører at hun aldri har opplevd denne typen oppførsel eller fått bot tidligere. Klager anfører at dette var en kvalmende situasjon, og hun reagerer på behandlingen hun fikk av kontrolløren. Klager anfører at hun alltid kjøper billett og har billetten klar når hun reiser med offentlig transport og at det ikke var hennes feil at hun fikk opp feilmelding i appen. Klager anfører at det var sent og hun måtte få kommet seg hjem, fordi hun måtte på noe viktig. Klager anfører videre at hun hadde forhørt seg med konduktøren på forhånd.

Klager har fremsatt krav om frafall av ilagt gebyr og at oppførselen tas opp med Vys kontrollører.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ved billettkontroll etter avgang fra Ski ble klager påtruffet i en vogn merket «kun gyldig billett» på toget den 20. april. Klager kunne ikke vise gyldig billett for hele reisen hun benyttet seg av og ble korrekt ilagt et kontrollgebyr.

Klager viser til en Ruter-billett kjøpt i Vys app kl. 21.03.00. Toget avgikk fra Ski stasjon kl. 20.57.11. Billetten det vises til, er kjøpt etter avgang fra Ski, når kontrollen var i gang. Etter at personalia var registret med bistand fra vektere på Oslo S, ble kontrollgebyret utskrevet kl. 21.25.

I Vys reisevilkår punkt 3 står det som følger: «Digitale/elektroniske billetter skal være aktivert før du går på toget». Videre er de ubetjente vognene på toget tydelig merket ut- og innvendig med «kun gyldig billett». Det er ikke registret noen feil i Vys app eller betalingskanaler denne dagen. Hva klager har opplevd med Ruters app, kjenner ikke Vy til.

Det er ikke gjort noen anmerkninger fra kontrollører i forbindelse med påstand om at klager kunne ta plass i vogn merket «kun gyldig billett» uten å ha gyldig billett. Om noen blir påtruffet i kontroll og fremmer en slik påstand, vil konduktør umiddelbart bli tilkalt og konfrontert med påstand før gebyr utstedes, og Vy bestriker at klager skulle ha fått tilsagn om å ta plass i en vogn merket «kun gyldig billett» uten å ha gyldig billett.

Når klager til tross for vilkår og tydelig merking av de ubetjente vognene med «kun gyldig billett» likevel velger å ta plass uten å ha billett i orden, løper klager en risiko som her realiserte seg ved at det på denne avgangen ble utført en billettkontroll, der klager korrekt ble ilagt et kontrollgebyr. Generelt sett vet ikke Vy om de som kjøper billett når det utføres kontroll, ville ha kjøpt billett dersom det ikke ble utført kontroll. Om man av forskjellige årsaker ikke har billett i orden på forhånd, kan man ta plass i vogn merket «billettsalg».

Gebyr ble her ilagt på det objektive kriterium og faktum at klager ikke kunne fremvise gyldig billett for hele reisen hun benyttet seg av. Hjemmel for å ilegge gebyr fremgår av Vys reisevilkår punkt 4 A: «Hvis du ikke kan vise gyldig billett i en kontroll, må du betale et gebyr fastsatt av Samferdselsdepartementet». Vy opprettholder krav om betaling av kontrollgebyret. Til informasjon ble kjøpt billett refundert av Vy.

At klager har noe å utsette på hvordan kontrollen ble utført er leit å høre. Generelt vil de som blir påtruffet uten gyldig billett bli ilagt kontrollgebyr. Vy trenger kun å få bekreftet ID for å utstede gebyr og forsøker å gjøre det så raskt og diskret som mulig.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på toget den 20. april 2022 som følge av manglende gyldig billett.

Det fremgår av Vys transportvilkår punkt 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 transportvilkårenes punkt 3 at digitale/elektroniske billetter skal være aktivert før man går på toget.

Klager har anført at hun fikk opp feilmelding ved forsøk på kjøp av billetter i appen før påstigning. Videre har klager anført at hun fikk beskjed av konduktøren om at hun kunne prøve å kjøpe billett på nytt om bord på toget. Klager har vist til at hun kjøpte billett etter påstigning. Klager har også anført at hun alltid kjøper billett, og hun har kritisert måten hun ble behandlet på av kontrollørene.

Vy har oppgitt at de ikke har registrert feil med Vy-appen den aktuelle dagen, og de har bestridt at konduktøren skal ha gitt klager tillatelse til å sette seg i ubetjent vogn uten billett.

Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å sørge for gyldig billett ved reise med kollektiv transport, og det er den reisendes ansvar å kunne vise gyldig billett. Klager gikk om bord i ubetjent vogn, hvor man må ha kjøpt og aktivert billetten på forhånd. Nemnda bemerker at dersom man har problemer med mobilkjøp, kan man kjøpe billett i betjente vogner på toget. Nemnda finner ikke at det er sannsynlig at kontrolløren ga klager beskjed om at hun kunne sette seg i ubetjent vogn uten billett.

Nemnda er kjent med at kontrollørene utøver et visst skjønn ved illeggelse av gebyrer, men finner av prinsipielle grunner ikke å kunne vurdere skønnsutøvelsen i det enkelte tilfelle. Videre har ikke nemnda grunnlag for å overprøve Vys skønnsmessige vurderinger i forbindelse med gebyrleggelser sammenlignet med andre saker. Nemnda har for øvrig ikke grunnlag for å vurdere om kontrollørene kan bebreides for sin atferd.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Camilla Asker (Flytoget)

Kristin Aarre (SJ)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)