

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Manglende billett / klagerett til selskapet

Dato

21.01.2020

Saksnummer

2019-03457

Tjenesteytere

Vy

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med toget fra Nationaltheatret til Lysaker den 9.august 2019 da han ble ilagt gebyr. Denne dagen gikk mobilen til klager i stykker/gikk tom for strøm. På grunn av dette fikk klager ikke vist frem billett da kontrolløren kom. Kontrolløren oppfordret klager til å ikke betale gebyret på 950 kr, men heller ta med gebyrslippen på 1150 kr da kontrolløren mente klager antageligvis fikk slettet gebyret i ettertid dersom han tok den med istedenfor å betale på stedet.

Klager anfører at han har hatt månedsbillett i ca. 15 år og sørger alltid for å kjøpe månedsbillett. Klager har lagt ved kvittering for gyldig billett, samt dokumentasjon som viser at klager alltid fornyer månedsbilletten sin. Klager forklarer at han gladelig betaler månedsbilletten og håper på forståelse i denne saken.

Klager synes det er uakseptabelt at kontrolløren oppfordret klager til å ta med gebyret, slik at det dermed blir 200 kr dyrere dersom han ikke får medhold.

Klager krever frafall av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr den 9.august 2019 fordi han manglet gyldig billett.

Klager befant seg i en ubetjent vogn da kontrollen kom og siden han ikke kunne fremlegge gyldig billett for reisen han benyttet seg av ble han korrekt ilagt et gebyr. Den reisende må forsikre seg om at billett er i orden og at den kan fremvises før man går om bord i en ubetjent vogn uavhengig av om man bruker app, reisekort eller papirbillett. Som et alternativ kan man ta plass i betjent vogn på toget. I Ruter sine betingelser for app fremgår det at man må ha strøm og at mobil må fungere.

Klager viser i ettertid av kontrollen til en Ruter billett hvor billettbærer er Ruter sin app. Ruter billetter er upersonlige uavhengig av om billettbærer er app, reisekort eller papirbillett. Dersom man i ettertid kan vise til at man har betalt for en billett som var gyldig på kontrolltidspunktet, så endrer det ikke på at billetten er upersonlig, og det faktum at klager ikke kunne fremvise gyldig billett ved kontroll. Når en billett, uansett hva slags billettbærer den har, blir fremvist i ettertid vet vi generelt ikke hvem eller hvilken enhet som har disponert denne på kontrolltidspunktet.

Vi ser på bakgrunn av dette ingen grunn til å endre standpunkt i saken og opprettholder krav om betaling av gebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr i ubetjent vogn på toget fra Nationaltheatret til Lysaker den 9. august 2019 da han ikke kunne vise gyldig billett.

Det fremgår av Vys transportvilkår § 4 at passasjerer som ved kontroll ikke kan vise gyldig billett, vil bli ilagt et gebyr.

Klager kunne ikke vise billett, og vilkårene for å ilegge gebyr var til stede.

Klager har opplyst at han hadde gyldig billett på telefonen, men greidde ikke å vise den fordi telefonen var ødelagt/uten strøm.

Klager har i ettertid fremlagt kvitteringer for kjøp av månedsbillett både for den aktuelle periode og flere måneder før hendelsen.

Nemnda viser til at det er den reisendes ansvar at mobiltelefonen fungerer og billett kan vises. Vy har ingen ordning med at billetter kan vises i ettertid da billettene er upersonlige.

Nemnda bemerker at det ikke er gitt opplysninger om hvordan eller når telefonen ble ødelagt og eller gikk tom for strøm.

Nemnda finner etter en samlet vurdering å måtte holde fast ved prinsippet om at det er klagers ansvar å kunne vise gyldig billett. Den reisende kan lett sjekke telefonen før påstigning på toget og gå på betjent vogn dersom det er problemer. Det er også klagers ansvar at telefonen fungerer og at det er tilstrekkelig strøm på telefonen.

Nemnda har forståelse for at gebyret oppleves som en streng reaksjon. Av hensyn til reiseforetakenes behov er det imidlertid nødvendig å ha en konsekvent praksis da det er ulike årsaker til at reisende ikke kan vise gyldig billett.

Vedtak

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

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)
- Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)