

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr - manglende gyldig billett

Dato

19.10.2021

Saksnummer

2021-01129

Tjenesteytere

Vy

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 12. juli 2021. Klager forklarer at han skulle ta L12 toget til Kongsberg som gikk kl. 12:56 fra Lillestrøm stasjon til Oslo sentralstasjon. Klager forklarer han fikk gebyr for ugyldig billett.

Klager forklarer at om han faktisk hadde en ugyldig billett og intensjon om å ikke betale under reisen så hadde klager betalt gebyret, men klager er fullstendig uenig i grunnlaget for gebyret og føler seg urettferdig behandlet.

Klager forklarer at han ankom toget på ubetjent vogn, hvor man skal gå når man har gyldig billett. Klager anfører at han gikk inn i toget og skulle finne seg en plass for å sette seg ned, slik at han kunne koble seg til Vy sitt internett og gå inn på Vy appen for å fullføre kjøp av billett. Klager forklarer at når han satte seg ned overhørte han kontrolløren si til en gammel dame som satt noen få seter foran klager at kontrolløren skulle komme tilbake og sjekke billetten hennes etter at hun har fått opp appen.

Klager anfører at idet han skulle til å kjøpe billett kom kontrolløren og ba klager vise billett. Klager forklarte høflig at han snart var ferdig og at han bare måtte fullføre kjøpet. Kontrolløren godtok ikke dette og ila klager et gebyr. Klager anfører at han forsøkte å forklare situasjonen og at han ikke synes dette var riktig. Kontrolløren fortalte at det ikke kunne klages til han, men at det kunne rettes en klage til Vy. Klager forklarer at han er en veldig konfliktsky person og ønsket ikke å lage unødvendig drama i offentligheten, så klager tok imot gebyret.

Det fremgår av Vy sine reisevilkår nummer 2 bokstav A at "Vy har plikt til å transportere passasjerer med gyldig billett til avtalt stasjon, uten unødig opphold og om nødvendig med andre transportmidler enn tog". Klager vil understreke at det står at Vy har plikt

til å transportere passasjerer med gyldig billett til avtalt stasjon. Klager anfører at når kontrolløren kom frem til klager rett før han rakk å bli ferdig med kjøpet av billett så hadde ikke toget kjørt enda, og det var fortsatt et par minutter til toget skulle kjøre, hvilket betyr at innen det tidsrommet fra klager satt seg for å kjøpe billett til at toget startet med å kjøre, så hadde klager vært ferdig med å kjøpe billetten.

Klager legger også til at den gamle damen som satt noen rader foran klager fikk spesialbehandling, siden hun fikk hjelp og ikke gebyr. Da kontrolløren kom til klager, som var i akkurat samme situasjon som henne, fikk klager et gebyr istedenfor samme behandling som henne. Klager mener at dette er kvalmende oppførsel og at det er en plikt å behandle alle kunder med lik oppførsel.

Klager mener han ble ilagt gebyr på feil grunnlag og føler seg urettferdig behandlet. Klager krever å få en rettferdig behandling av saken.

Klager krever frafall av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 12. juli 2021 fordi han ikke kunne fremvise gyldig billett for reisen han benyttet seg av. Det fremgår av Vy sine reisevilkår punkt 3 at: "Digitale/elektroniske billetter skal være aktivert før du går på toget." De ubetjente vognene på toget er tydelig markert ut- og innvendig men kun gyldig billett som påminner og gjør den reisende oppmerksom på å ha billett i orden.

Det er ikke registrert noen feil i Vy eller Entur sine salgskanaler i det aktuelle tidsrom. Vy kan for øvrig ikke se at klager har kjøpt noen billett i våre kanaler noen gang forut for kontrollen. Vy presiserer at dørene på toget stenger ca. 15 sekunder før toget avgår.

Vy viser til klager sine anførsler i klagen til Transportklagenemnda. Toget hadde et stopp ved Lillestrøm stasjon på 64 sekunder. At det skulle være "ett par" minutter fra klager hadde tatt plass i vogn merket med "kun gyldig billett", til toget avgikk var ikke tilfelle, se fremlagt logg for toget. Etter at toget har stoppet ved Lillestrøm vil det ta noe tid før dører åpnes og passasjerer kan avstige og deretter påstige - og det utføres ikke billettkontroll ved påstigning. Billettkontroll blir utført etter avgang. Aktuell konduktør ble forelagt påstand om at kontroll skulle har blitt utført før avgang - han bestrider at det var tilfelle og Vy anser klagers påstand som uriktig.

Når klager til tross for reisevilkår og tydelig merking av vogner med «kun gyldig billett» - likevel velger å ta plass uten å ha billett i orden - så løper man en risiko for å bli ilagt kontrollgebyr om det utføres kontroll. Dersom man av forskjellige årsaker ikke har billett i orden på forhånd kan man velge vogn på toget som er merket «billettsalg». Vi kjenner ikke til at en tredjeperson skal ha fått anledning til å kjøpe billett under kontroll for å slippe gebyr på verken dette eller andre Vy tog.

Vy opprettholder krav om betaling av gebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr 12. juli 2021 fordi han ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen.

Det fremgår av Vys transportvilkår § 4 C at passasjerer som ved kontroll ikke kan fremvise gyldig billett, vil bli ilagt et gebyr. Bestemmelsen er objektiv. Gebyr kan således ilegges selv om passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig.

Nemnda legger til grunn klagers opplysninger om at han gikk om bord på ubetjent vogn og skulle til å kjøpe billett via appen. Klager kunne derfor ikke fremvise gyldig billett under billettkontrollen, så vilkårene for å illegge gebyr var dermed til stede.

Klager har anført at han gikk inn i toget og skulle finne seg en plass for å sette seg ned, slik at han kunne koble seg til Vy sitt internett og gå inn på Vy appen for å fullføre kjøp av billett. Videre har klager anført at når kontrolløren kom frem til klager rett før han rakk å bli ferdig med kjøpet av billett så hadde ikke toget kjørt enda, og det var fortsatt et par minutter til toget skulle kjøre, hvilket betyr at innen det tidsrommet fra klager satt seg for å kjøpe billett til at toget startet med å kjøre, så hadde klager vært ferdig med å kjøpe billetten.

Nemnda bemerker at den reisende selv har ansvar for å sette seg inn i billettsystemene, og at elektroniske billetter skal være kjøpt og validert før påstigning. Vognen klager satt i var tydelig merket med kun gyldig billett, hvor det fremgår klart at billetten må være betalt på forhånd. Nemnda bemerker at en billett som er kjøpt etter ombordstigning ikke anses som gyldig billett.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Nemnda har forståelse for at gebyret kan oppleves som en streng reaksjon, men av hensyn til reiseforetakenes behov er det imidlertid behov for en konsekvent praksis da det er ulike årsaker til at reisende ikke har gyldig billett.

Vedtak

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Camilla Asker (Flytoget)

