

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr - manglende gyldig billett

Dato

10.11.2020

Saksnummer

2020-02653

Tjenesteytere

Vy

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 22. juni 2020. Klager anfører at han trodde han hadde kjøpt billett ca. kl. 09. Han forklarer at når kontrollørene kom så tok han frem telefonen og oppdaget i appen at han ble bedt om å legge inn nytt kort. På bakgrunn av dette vinket han kontrollørene bort til seg for å få hjelp til å legge inn kortet på nytt. Klager forklarer at istedenfor å hjelpe han, så ilegger kontrolløren klager et gebyr. Klager mener det er uakseptabelt å bli ilagt gebyr når han ba om å få hjelp til å betale for seg.

Klager forklarer at dersom han ikke hadde vinket kontrolløren bort så hadde han kanskje aldri kommet til klager. Klager mener kontrolløren kunne hjulpet han istedenfor å ilegge gebyr. Klager mener kontrolløren ikke utviste skjønn i denne situasjonen.

Klager har lagt ved dokumentasjon på periodebilletter han har kjøpt tidligere for å dokumentere at han ikke er en sniker. Han forklarer at han får periodebillett dekket av arbeidsgiver og har derfor ingen grunn til å snike. Klager forklarer at det ble et opphold i bruk av periodebillett på grunn av Covid-19. Klager forklarer at han har brukt samme kort til å betale for periodebillettene både før og etter han ble ilagt gebyr, og forstår derfor ikke hva som skjedde med appen denne dagen. Klager forklarer at han gjorde som vanlig, hvilket var å åpne telefonen, velge tur, kjøpe billett og deretter lukke telefonen. Klager presiserer at han pleier å ha periodebillett og at han skulle en liten tur på kontoret denne dagen.

Etter at klager har mottatt Vy sitt tilsvaer i saken ønsker klager å legge til at Vy velger å se bort ifra det faktum at han vinket bort/selv tok kontakt med konduktøren for å få hjelp. Klager stiller seg undrende til om han heller skulle reist seg opp og forlatt vognen for å be om hjelp i den andre vognen. Klager mener at når Vy har personell i arbeid er det å forvente hjelp når man ber om hjelp en selvfølge da de yter et serviceyrke. Klager legger

til at han følte seg lurt siden vedkommende ba om hans identifikasjon når han forklarte situasjonen og trodde derfor at han skulle få hjelp da han overleverte sin identifikasjon. Klager mener at på dette tidspunktet fremkom det ikke slik at han skulle bli ilagt gebyr. Klager føler derfor at han ble lurt til å gi ifra seg sin identifikasjon fordi kontrolløren opplyste om gebyret idet han fikk klagers identifikasjon. Klager forklarer at han aldri ville gitt fra seg sin identifikasjon dersom han visste at dette skulle bli utfallet. Klager føler seg lurt og dårlig behandlet siden han ytret et ønske om å betale.

Klager krever frafall av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr den 22. juni 2020 ved Solbråtan fordi klager ikke kunne fremvise gyldig billett for reisen han benyttet seg av. Klager ble påtruffet i en vogn merket med "kun gyldig billett".

I Vy sine transportvilkår § 4C er det beskrevet "Kjøp og validering av digitale/elektroniske billetter skal foretas før ombordstigning". Videre er de ubetjente vognene på toget markert ut- og innvendig med "kun gyldig billett".

Generelt kan mange som har blitt ilagt gebyr angi sympatiske årsaker til hvorfor de ikke hadde gyldig billett ved kontroll. Klager må selv forsikre seg om at betaling er gjennomført og billett er utstedt om man velger å kjøpe billett via app.

Når klager, til tross for transportvilkårene og tydelig merking ut- og innvendig på de ubetjente vognene med "kun gyldig billett", likevel velger å ta plass på en ubetjent vogn uten å ha gyldig billett løper klager en risiko for å bli ilagt et gebyr. Vy legger til at de ikke er kjent med noen problemer med deres app eller andre salgskanaler denne dagen, og dersom man av forskjellige årsaker ikke har billett i orden kan man velge å gå om bord på toget i en vogn merket med "billettsalg".

Vy ser ingen grunn til å frafalle gebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på toget den 22. juni 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 legge gebyr var dermed til stede. Det har ingen betydning om det var klager selv som tilkalte kontrolløren, da klager oppholdt seg i en vogn merket "kun gyldig billett", uten å ha billett. Det er den reisendes ansvar å sørge for å ha gyldig billett ved påstigning.

Nemnda finner ikke å kunne 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)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)
- Hege Sand (Ruter)