

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr. Anført at klager som følge av svaksynthet ikke så at han hadde gått om bord i ubetjent vogn.

Dato

30.06.2022

Saksnummer

2022-00332

Tjenesteytere

Vy

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på toget den 23. januar 2022.

Klager har anført at han forsøkte å kjøpe billett via Vy-appen før toget kom, men appen ville ikke åpne seg. Klager anfører at appen bare viste en hvit side hver gang han prøvde. Klager anfører at toget så kom, og siden han har kjøpt billett om bord tidligere, gikk han på toget. Klager anfører at da konduktøren kom, tok klager frem honnørkortet sitt og ba om en billett til Oslo Lufthavn. Klager anfører at han da fikk beskjed om at vedkommende var kontrollør og at man ikke kunne kjøpe billett i den vognen. Klager anfører at vedkommende i stedet ville gi ham bot. Klager anfører at han fikk sjokk og ikke ante at det finnes vogner man ikke har lov til å gå inn i uten å ha billett på forhånd.

Klager anfører at kontrolløren ikke ville høre på hva han hadde å si og oppførte seg forferdelig arrogant. Klager anfører at vedkommende ikke hørte på ham. Klager anfører at kontrolløren sa at han måtte ha lest skilt der det sto «kun for gyldige billetter». Klager anfører at han var nettopp kommet om bord og er svaksynt. Klager anfører at han ikke hadde registrert dette. Klager anfører at han overhodet ikke har noe behov for å snike på verken tog eller noe annet sted. Klager anfører at han er en voksen mann som i tillegg kun betaler halv pris på grunn av honnørkortet sitt. Klager anfører at han har tatt tog mange ganger og har flere billetter å vise til.

Klager anfører at all form for kundetjenester krever skjønn og individuell vurdering. Klager anfører at man må i alle fall kunne forvente å bli hørt på når man snakker med konduktøren. Klager anfører at det var en ufyselig opplevelse og at han sliter med hvor nedlatende han ble behandlet. Klager anfører at det var en ignorant og arrogant oppførsel og at han føler seg utrolig urettferdig behandlet. Klager anfører at

det ikke alltid er lett å orientere seg i virvaret av betalingsmåter og ikke minst skilt på en togstasjon. Klager anfører at han som svaksynt sliter ekstra med dette. Klager anfører at han føler seg virkelig tråkket på. Klager anfører at Vy ikke viser noen forståelse for hva som faktisk skjedde, og at selskapet har et system som ikke fungerer like lett for alle, deriblant svaksynte.

Klager krever frafall av ilagt gebyr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ved billettkontroll ble klager påtruffet i en vogn merket «kun gyldig billett» på tog 526 den 23. januar etter Oslo S mot Lillestrøm. Klager kunne ved kontrollen ikke fremvise gyldig billett for reisen han benyttet seg av, og ble korrekt ilagt kontrollgebyr.

I Vys reisevilkår punkt 3 fremgår det som følger: «Digitale/elektroniske billetter skal være aktivert før du går på toget». De ubetjente vognene på toget er tydelig merket ut- og innvendig med «kun gyldig billett», som påminner og gjør den reisende oppmerksom på å ha billett i orden. Det er ikke registrert feil i Vys app eller betalingskanaler i det aktuelle tidsrommet. Det er ikke salg av billetter i vogner som er merket med «kun gyldig billett».

Når klager til tross for tydelig merking av vogner med «kun gyldig billett» likevel velger å ta plass uten gyldig billett, så løper han en risiko for å bli ilagt kontrollgebyr om det utføres kontroll.

Generelt kan billetter kjøpes i betjent salg på stasjon, i kiosker og på automat ved stasjonen. Dersom man av forskjellige årsaker likevel ikke har billett i orden på forhånd, kan man ta plass i vogn på toget som er merket «billettsalg». Vy må imidlertid stille krav til at man har billett i orden for reisen man benytter seg av når man er i en vogn merket «kun gyldig billett».

Det ble ilagt kontrollgebyr på det objektive kriterium og faktum at klager ikke kunne fremvise gyldig billett for reisen han benyttet seg av. Hjemmel for å ilegge gebyr fremgår av Vys reisevilkår § 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 gebyret.

Nemnda bemerker

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 passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig. Videre fremgår det av transportvilkårenes punkt 3 at digitale/elektroniske billetter skal være aktivert før man går på toget.

Klager kunne ikke fremvise gyldig billett under billettkontrollen, og vilkårene for å illegge gebyr var således til stede.

Klager har anført at han hadde problemer med Vy-appen, slik at han ikke fikk kjøpt billett før toget kom. Videre har han forklart at han har kjøpt billetter på toget tidligere og at han ba om å få kjøpe billett da det han trodde var konduktøren kom. Klager har anført at han ikke hadde sett og ikke var klar over at det fantes vogner der man må ha kjøpt billett på forhånd. Klager har vist til at han er svaksynt, og han har anført at Vy har et system som ikke fungerer like lett for blant annet svaksynte.

Nemnda har etterspurt dokumentasjon på klagers synshemming, men har ikke mottatt noe svar på dette. Nemnda finner således at dette ikke tilstrekkelig dokumentert i en slik grad at det kan gi frafall av gebyr.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Kristin Aarre (SJ)
- Camilla Asker (Flytoget)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Stian M. Innerdal (Norges Blindeforbund)