

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr - manglende gyldig billett

Dato

08.12.2020

Saksnummer

2020-03048

Tjenesteytere

Vy

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 9. mars 2020. Klager forklarer at da hun skulle kjøpe billett denne dagen fikk hun feilmelding i appen. Videre forklarer hun at hun gikk inn på et av de ny Vy togene for å ta lokaltoget til Moss kl. 12:08. Klager anfører at de nye fargene på toget gjorde at hun ikke var klar over at hun satt i ubetjent vogn. Klager anfører at hun gjorde et nytt forsøk på å kjøpe billett, men denne gangen forsøkte hun å kjøpe billett til lokaltoget som gikk en time senere for å se om det ville hjelpe, men fikk feilmelding nok en gang. Klager forklarer at hun ventet på konduktøren for å få hjelp, men vedkommende kom aldri, som følge av feil vogn.

Klager anfører at kontrolløren forstod henne godt og sa at det kom til å løse seg så lenge hun sendte inn en klage og forklarte situasjonen. Klager mener at denne situasjonen aldri hadde oppstått dersom appen hadde fungert og det ikke var nytt design på togene som gjorde at hun uheldigvis satt i feil vogn. Klager forklarer at hun hadde en månedsbillett som gikk ut lørdag 7. mars 2020 og at hun aldri ville prøvd å snike seg fra å betale. Klager viser til skjermbilder som hun viste til kontrolløren for å vise hva som skjedde da hun forsøkte å kjøpe billett.

Klager krever frafall av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 9. mars 2020 fordi klager ikke kunne fremvise gyldig billett for reisen hun benyttet seg av. Den reisende må forsikre seg om at man har gyldig billett før man går om bord. Mange kan angi sympatiske årsaker til hvorfor de ikke hadde gyldig billett ved kontroll. Det kan henvises til for eksempel feil på mobil, teknisk feil, dårlig tid, avvist betaling mv, og slike årsaker kan man jo strengt tatt påberope seg og for så vidt konstruere helt til man har kommet frem til sin destinasjon og avsteget toget.

Reiseforslaget som klager har lagt ved i klagen til Transportklagenemnda viser at klager ikke har fullført kjøpet og Vy er ikke kjent med noen problemer i sine salgskanaler denne dagen. Klager opplyser i klagen sin til Transportklagnemnda at hun reiste fra Skøyen. Klager ble påtruffet ved Sonsveien og har da vært ombord i ca. 50 minutter før hun ble påtruffet i kontrollen. Klager hadde rikelig med tid til å eventuelt oppsøke vogn på toget som er merket med billettsalg. Retning til denne vognen er merket innvendig i toget.

I Vy sine transportvilkår § 4 C fremgår det at kjøp og validering av digitale/elektroniske billetter skal foretas før ombordstigning. Videre er de ubetjente vognene på toget tydelig merket både ut- og innvendig med kun billett som påminner og gjør den reisende oppmerksom på at man må ha billett i orden.

Vy opprettholder krav om betaling av gebyret og påløpte kostnader med innkreving.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på toget den 9. mars 2020 fordi hun 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 vises til at klager har vært ombord i toget i 50 minutter før hun ble påtruffet, og hadde således god tid til å oppsøke betjent vogn.

Nemnda bemerker at bestemmelsen om at billett skal være kjøpt før påstigning er blant annet for at man skal kunne kjøpe billett på annen måte dersom kjøpet ikke lykkes.

Vedtak

Transportklagenemnda for 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)