

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr.

Dato

14.12.2021

Saksnummer

2021-01500

Tjenesteytere

Vy

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med toget fra Lillestrøm til Oslo S den 17. september 2021 da han ble ilagt gebyr for manglende gyldig billett.

På formiddagen den aktuelle dagen er det problemer med bank-id og innlogging for kunder som har Telia eller OneCall som telefonoperatør. Klager sliter med å logge seg inn i SAS applikasjonen for å kjøpe billett men kommer seg inn i RuterBillett-appen. Imens klager haster for å rekke toget starter han kjøp av billett i appen, og akkurat idet billettkjøpet er bekreftet og klager påstiger toget blir han bedt om å vise billett til kontrollør.

Kontrollør legger klager gebyr med den begrunnelse at billett er kjøpt ett minutt for sent. Klager opplever kontrolløren som nedlatende og situasjonen eskalerer til det punkt at klager opplever kontrollørene som truende, og at han blir møtt med vektere ved togets ankomst på Oslo S.

Klager viser til sin billetthistorikk og understreker at han er en trofast billettkjøper. Klager ber om at Vy skjerper kommunikasjonen med kontrollørene, og at gebyret blir kreditert og slettet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ved billettkontroll ble klager påtruffet i en vogn merket kun gyldig billett på tog 2135 den 17. september etter avgang fra Lillestrøm. Vy viser her til vedlagt kontrollseddel fra klager i vedlegg til nemnda.

Klager viser til billett kjøpt i Ruters app klokken 13.26.36. Vy viser til vedlagt logg med tider for tog 2135 som avgikk fra Lillestrøm klokken 13.25.39. Vy vil presisere at dørene

på toget stenger ca. 15-20 sekunder før toget faktisk avgår. Ruter billetten det vises til er kjøpt etter avgang fra Lillestrøm når kontrollen var i gang. Kontrollør ga tilbakemelding;

«Kunde kjøpte billett under kontroll, når kontrolløren stod ved siden av. Han nektet å oppgi eller vise personalia. Han krevde at vi skulle kontakte politiet. Vi kontaktet vektere på Oslo S. De bistod i å få vedkommende til å samarbeide. Han oppgav til slutt personalia til vekter.»

Etter registrering av personalia ble kontrollgebyret utskrevet klokken 14.01.

I Vys reisevilkår punkt 3 er det beskrevet: "Digitale/elektroniske billetter skal være aktivert før du går på toget». Videre er de ubetjente vognene på toget tydelig merket ut og innvendig med kun gyldig billett – jf. vedlagt dokumentasjon som viser merking av vogner. I Ruters betingelser for bruk av mobilbillett fremgår det at billett skal være kjøpt før ombordstigning.

Når klager til tross for vilkår og tydelig merking av de ubetjente vognene med -"kun gyldig billett" - likevel velger å gå om bord uten gyldig billett - så løper klager en risiko som her realiserte seg ved at klager ble ilagt gebyr. Billettkontroll vil miste sitt formål dersom regel om å ha gyldig billett før ombordstigning på en ubetjent vogn ikke praktiseres og skal lempes da reisetid mellom stasjoner kan være svært kort- her 9 minutter til Oslo S. Generelt så vet ikke Vy om de som kjøper billett når det utføres kontroll – ville ha kjøpt billett dersom det ikke var kontroll.

Gebyr ble her ilagt på det objektive kriterium og faktum at klager ikke kunne presentere gyldig billett for hele reisen han benyttet seg av. Hjemmel for å ilegge gebyr fremgår av våre reisevilkår punkt 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 kontrollgebyret

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på ubetjent vogn på toget fra Lillestrøm 17. september 2021 fordi 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 hevder at billett ble aktivert samtidig som at han gikk ombord i toget og har fremlagt billett kjøpt kl. 13:26:36. Vy har dokumentert at toget kjørte fra Lillestrøm klokken 13.25.39. Selskapet har videre opplyst at dørene på toget stenger ca. 15-20 sekunder før toget faktisk avgår. Nemnda finner det ikke sannsynlig at klager hadde

fullført kjøp av billett før han steg ombord i toget, og vilkårene for å ilagge gebyr var dermed til stede.

Vedtak

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)
- Kristin Aarre (SJ)
- Camilla Asker (Flytoget)