

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr - manglende gyldig billett

Dato

10.11.2020

Saksnummer

2020-02622

Tjenesteytere

Vy

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 4. august 2020. Klager forklarer at hun gikk ombord på toget og skulle hjem. klager anfører at hun bestilte billett på app og betalte via vipps. Videre anfører hun at hun fikk godkjent på dette. Klager forklarer at billetten ville ikke vises i appen når hun ble møtt av kontrollørene. Hun forklarer at det stod på appen at den var oppdatert samme dagen. klager anfører at hun viste til kontrolløren at beløpet var belastet Vipps og DNB fra hennes konto. Klager mener at alt er dokumentert.

Klager mener at når Vy sin app ikke fungerer slik den skal, så kan det ikke være kundene sitt problem når vi kan vise og dokumentere at betaling er gjennomført. Videre mener klager at det kan ikke være slik i vårt samfunn at du taper uansett om deres apper ikke fungerer. Vy legger alt ansvar på den reisende. Dette er ikke en særlig god løsning når det faktisk ikke fungerer. Klager presiserer at hun måtte hjem og at hun har betalt som hun skulle.

Klager krever frafall av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 4. august 2020 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen. Vy vet ikke hvilken stasjon klager gikk ombord på toget, men hun ble påtruffet i en vogn merket med "kun gyldig billett" på tog 1646 etter avgang fra Lysaker. klager kunne ikke fremvise noen billett for reisen hun benyttet seg av og ble derfor korrekt ilagt et kontrollgebyr.

Det følger av Vy sine transportvilkår § 4 punkt C at "Kjøp og validering av digitale/ elektroniske billetter skal foretas før ombordstigning". Videre er de ubetjente vognene merket både utvendig og innvendig med "kun gyldig billett".

Generelt kan reisende som har blitt ilagt gebyr angi sympatiske årsaker til hvorfor de ikke hadde gyldig billett ved kontroll. Klager må imidlertid selv forsikre seg om at betaling er gjennomført, penger sendt og billett er utstedt om man velger å kjøpe billett via app og betale med Vipps. Klager har lagt ved skjermbilde som viser et beløp som er reservert av bank, Vy mener dette ikke har relevans. Dersom man har gjennomført betaling med Vipps så vil billett bli utstedt. Videre vil betalingen vises i Vipps sin app med egen referanse hvor man i tillegg blant annet kan se tidspunkt for kjøp. I dette tilfellet er ikke kjøp gjennomført, det er ikke "sendt penger".

Når klager til tross for transportvilkårene og tydelig merking utvendig og innvendig på de ubetjente vognene likevel velger å ta plass uten gyldig billett løper klager en risiko ved å bli ilagt gebyr. Vy er ikke kjent med noen problemer i vår app eller andre salgskanaler denne saken, og dersom man av forskjellige årsaker ikke har billett i orden kan man velge å gå ombord på toget på vognen merket med "billettsalg".

Det ble ilagt kontrollgebyr på det objektive kriterium og faktum at klager ikke kunne presentere gyldig billett for reisen hun benyttet seg av.

Vy ser ingen grunn til å frafalle dette gebyret.

Nemnda bemerket

Klager ble ilagt gebyr 4. august 2020 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett.

Ifølge Vys transportvilkår § 4 C vil personer som ikke kan vise gyldig billett, ilagt et gebyr. Ved ombordstigning i ubetjente vogner må billetter være kjøpt før man går ombord. I betjente vogner kan billetter kjøpes av billettør.

Klager kunne ikke vise billett, og vilkårene for å ilegge gebyr var til stede.

Nemnda bemerket at det ved kjøp av billetter via app er den reisendes ansvar å sørge for at billetten blir lastet ned og deretter også aktivert.

Klager har beskrevet at hun gikk ombord og kjøpte billett. Nemnda legger således til grunn at hun ikke hadde kjøpt billett før hun gikk ombord, noe som er et krav dersom man går ombord på ubetjent vogn.

Nemnda viser generelt til at det ikke er tilstrekkelig å ha kjøpt billetter, verken papirbilletter eller elektroniske. Billettene må i tillegg aktiveres enten ved automater eller lastes ned og bekreftes i mobilappen.

Det var etter dette grunnlag for å ilegge gebyr.

Nemndas Forbrukerrepresentant vil særlig bemerke at gebyr ikke bør ilegges dersom det det avdekkes i forkant av og under kontrollen at det er tekniske problemer i betalingsappen og at ilagt gebyr bør ettergis dersom dette oppdages i etterhånd. Det er derfor viktig at kommunikasjonen mellom Vy og Vipps om eventuelle tekniske problemer til enhver tid er oppdatert, og at slike problemer enkelt lar seg bringe på det rene på forespørsel

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)

Ingvild Brennodden

Heidi L. Hansen (Flytoget)