

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr

Dato

21.06.2021

Saksnummer

2021-00713

Tjenesteytere

Vy

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 11. april 2021. Klager forklarer at han tok toget fra Oslo S til Asker. Videre forklarer han at han har årskort for sone 1 og satte seg på ubetjent vogn. Klager forklarer at han deretter skulle kjøpe en tilleggsbillett for sone 2V via Ruter-appen. Klager anfører at den ikke gikk igjennom og at han gjentok prosessen ved å forsøke 3 av 4 betalingsalternativer (master, visa, Vipps, etc.), men at det ikke gikk igjennom og at han fikk samme feilmelding uansett hvilket betalingsalternativ han prøvde. Videre anfører klager at ved fjerde eller femte forsøk hadde toget akkurat passert Lysaker og da kontrolløren sjekket klagers billett var klager i gang med betaling og deretter viste til kontrollørene at betalingen ikke ville gå igjennom. Klager forklarer at kontrollørene anbefalte klager å ta skjermbilde av at betalingen ikke gikk igjennom.

Klager legger til at det er lenge siden han har tatt toget ut av Oslo grunnet Covid-19 og at så mye tekniske vansker med å gjennomføre betaling via Ruter-appen har klager ikke opplevd tidligere.

Klager opplever avslaget han fikk fra Vy sin serviceavdeling som svært urimelig. Klager forklarer at han har sendt inn bevis på at det ikke var mulig å betale selv om han forsøkte etter beste evne. Klager anfører at han har brukt 70 000 kr på kollektivreiser hos Vy i 3 år før Covid-19, slik at han hadde forventet en evne og vilje til å vurdere konteksten. Videre forklarer klager at han har snakket med flere som har opplevd lignende situasjoner, som selv uten bevis har med god betalingshistorikk opplevd Vy som fleksibel i håndteringen og for eksempel fått en advarsel.

Klager lurer på hva som gjør det vanskelig for Vy å vurdere konteksten i hans tilfelle, da det er tydelig at han ikke forsøkte å lure seg unna å kjøpe billett. Klager ønsker tilbakebetaling av det innbetalte gebyret.

Klager krever å få tilbakebetalt gebyret på 1150 kr med fratrekk fra 24 kr som er billettens kostnad. Klager krever 1126 kr refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr om bord i en vogn merket med kun gyldig billett den 11. april 2021 fordi klager, ved kontroll, ikke kunne fremvise gyldig billett for hele reisen han benyttet seg av. Klager presenterte ved kontrollen en billett som var gyldig for sone 1. Denne billetten er ikke gyldig fra Lysaker til Sandvika hvor klager ble påtruffet i kontroll. Til Sandvika trenger man også billett for sone 2V.

I Vy sine reisevilkår fremgår det i punkt 3 at "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. I Ruters betingelser for bruk av mobilbillett fremgår det at billett skal være kjøpt før ombordstigning. Vy har vært i kontakt med Ruter som ikke har registrert noen feil i sine salgskanaler. Klager opplyser at han påsteg toget ved Oslo S og kunne eventuelt oppsøkt betjent vogn på toget for kjøpt av billett.

Til tross for tydelig merking av de ubetjente vognene ut- og innvendig med kun gyldig billett, kan mange som har blitt påtruffet i billettkontroll og ikke kunne fremvise gyldig billett, angi sympatiske årsaker til hvorfor de ikke hadde gyldig for hele reisen. Vy må imidlertid stille krav til at man har kjøpt billett for hele reisen på forhånd når man har valgt en vogn merket kun gyldig billett. Ellers vil passasjerer i utgangspunktet kunne reise uten å betale for hele reisen, for så under kontroll eller i ettertid av kontroll kunne vise til særskilte individuelle årsaker til hvorfor man ikke hadde billett for hele reisen og at gebyr således ikke bør ilegges eller at gebyret bør frafalles i ettertid.

Vy opprettholder krav om betaling av kontrollgebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr 11. april 2021 fordi han, under billettkontrollen, ikke kunne fremvise gyldig billett for reisen han benyttet seg av.

Det fremgår av Vys transportvilkår § 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 transportvilkårene § 3 at digitale/elektroniske billetter skal være aktivert før man går på toget.

Klager har beskrevet at han gikk ombord på ubetjent vogn og deretter forsøkte å kjøpe tilleggsbillett. Klager kunne ikke fremvise gyldig billett for sonen han befant seg i under billettkontrollen, og vilkårene for å ilegge gebyr var således til stede. I regelverket er det ingen unntak fra denne regel.

Klager har anført at kjøpet ikke gikk igjennom og at han gjentok prosessen med å forsøke 3 av 4 betalingsalternativer i appen, men at det ikke gikk igjennom og at han fikk samme feilmelding uansett hvilket betalingsalternativ han prøvde. Videre har klager anført at han viste feilmeldingen til kontrollørene og at de ga han beskjed om å ta skjermbilde av feilmeldingen. Klager har forklart at han opplever avslaget fra Vy sin serviceavdeling som svært urimelig.

Det er ikke registrert feil ved appen slik klager anfører. Det fremgår av feilmeldingen som klager har sendt inn i saken at betalingen ble avvist av klagers kortleverandør.

Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å sørge for gyldig billett ved reise med kollektiv transport.

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.

Nemnda viser til at den reisende selv har ansvaret for å kjøpe riktig billettkategori og for riktig sone.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at gebyret frafalles.

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)

Ingvild Brennøden (Innlandet fylkeskommune)