

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr

Dato

08.12.2021

Saksnummer

2021-01358

Tjenesteytere

Vy

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 4. september 2021. Klager forklarer at det var endringer på toget til Dal. Videre forklarer klager at hun vanligvis går om bord på toget på plattform 11. Klager anfører at denne dagen var det endringer på toget som resulterte i endring av plattform. Klager anfører at hun måtte løpe for å bytte plattform, for å rekke toget. Klager hadde en avtale og kunne derfor ikke bli for sen.

Klager anfører at togendringene og plattformbyttet stresset henne. Da toget ankom stasjonen hoppet hun om bord. Klager anfører at i dette kaoset gikk hun om bord på feil togvogn og var forsinket med å kjøpe billett. Så snart hun kom om bord på toget ble hun møtt av aggressive kontrollører. Klager anfører at hun forsøkte å forklare situasjonen og ba om å få kjøpe billett for reisen. Klager opplevde at kontrollørene var aggressive og urettferdige, de forsøkte ikke en gang å hjelpe henne eller å forstå hvor stresset hun var. Klager anfører at de krevde at hun betalte gebyret. Klager forklarer at hun er sjokkert over behandlingen.

Klager forklarer at dersom det ikke hadde vært endringer med toget, ville hun kunne gått om bord på den rette togvognen og/eller få kjøpt billett. Løpingen fra en plattform til en annen for å rekke toget stresset klager og hun var ikke i stand til å kjøpe en billett. Klager mener hun har blitt behandlet urettferdig. Klager forklarer at hun alltid kjøper billett.

Klager krever frafall av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 4. september 2021 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen. Klager befant seg ombord i en ubetjent vogn og kunne ikke

fremvise gyldig billett. Vy viser til sine transportvilkår § 3 om at digitale/elektroniske billetter skal være aktivert før man går på toget.

De ubetjente vognene på toget er tydelig merket ut- og innvendig med kun gyldig billett. Når klager til tross for reisevilkår og tydelig merking av vogner med kun gyldig billett likevel velger å ta plass uten gyldig billett så løper man en risiko for å bli ilagt kontrollgebyr om det utføres kontroll. Dersom den reisende av forskjellige årsaker ikke har billett i orden på forhånd kan man velge vogn på toget som er merket med billettsalg.

Vy legger til at gebyret ble betalt på stedet.

Vy ser ingen grunn til å frafalle dette gebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr 4. september 2021 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen.

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 passasjeren ikke har opptrådt klanderverdig. Videre fremgår det av transportvilkårene § 3 at digitale/elektroniske billetter skal være aktivert før man går på toget.

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

Klager har anført at det denne dagen var endringer på toget som resulterte i endring av plattform. Klager anfører at hun måtte løpe for å bytte plattform, for å rekke toget. Klager har anført at togendringene og plattformbyttet stresset henne. Klager har anført at i dette kaoset gikk hun om bord på feil togvogn og var forsinket med å kjøpe billett. Klager forklarer at dersom det ikke hadde vært endringer med toget, ville hun kunne gått om bord på den rette togvognen og/eller få kjøpt billett.

Nemnda har bemerket at det er den reisendes ansvar å sørge for gyldig billett ved reise med kollektiv transport og at det er klagers ansvar å kunne vise gyldig billett.

Vognen klager var om bord i var tydelig merket med kun gyldig billett, hvor det fremgår klart at billetten må være betalt på forhånd. Nemnda bemerker at en billett som er kjøpt etter ombordstigning ikke anses som gyldig billett.

Nemnda finner ikke at det er grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles. Det er av hensyn til reiseforetakenes behov nødvendig å ha en konsekvent praksis. Reisende påberoper en rekke årsaker til at billetter ikke er kjøpt blant annet dårlig tid, sykdom

og stress. Nemnda har i en rekke saker lagt til grunn at slike årsaker ikke gir grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles selv om illeggelsen av gebyr oppleves som en streng reaksjon.

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)
- Camilla Asker (Flytoget)