

26.10.2012

VR väärillä raiteilla

Kuluttajaliitto vaatii VR:ää kantamaan vastuunsa lippuautomaattien virheellisestä toiminnasta.

Viime päivinä on tullut julkisuuteen, että matkustamiseen oikeuttavien junalippujen lisäksi VR myy lippuautomaateissaan lippuja, jotka eivät oikeuta matkustamaan millään junalla vaan toimivat lähinnä kalliina matkamuistoina. Asiakas oli ostanut sarjalipun Helsingin ja Turun välille, mutta saanut automaatista sadalla eurolla lipun, jolla ei voi matkustaa mihinkään. Asiakas ei saanut lippukauppaansa purettua eikä muutakaan hyvitystä. Asiakaspalvelussa matkustajalle oli kerrottu, että VR on ohjeistanut olla hyvittämättä vastaavanlaisia ostoja

VR on ilmoittanut, että asiakkaan täytyy itse ottaa selvää mm. siitä minkälaisilla junilla kutakin reittiväliä ajetaan ja vasta sitten ostaa lippuja automaatista. VR kieltäytyy hyvittävästä virheellisestä lippua asiakkaalle, vaikka virhe ei ole asiakkaan vaan VR:n oma. Vastaava tilanne syntyisi, jos lentoyhtiö myisi netissä lippuja reitille, jota ei ole olemassakaan ja ilmoittaa asiakkaalle, että tämän olisi tullut ymmärtää, ettei sellaista reittiä ole. Syntyy vaikutelma, että VR:lle on jäänyt Valtionrautateiden ajalta byrokraattinen harhakäsitys, että VR:n asiakkaat ovat hallintoalamaisia, joiden on alistuttava kaikkeen mitä VR esittää. VR ei tunnu vielääkään oppineen, että sen asiakkaat ovat kuluttajia, joita kuluttajaa suojaava lainsäädäntö koskee.

VR on velvollinen palauttamaan asiakkaalle väärästä lipusta maksetun hinnan sekä kaikki asiakkaalle on virheen selvittämisestä aiheutuneet kulut. VR on ollut myös tietoinen lipunmyyntiautomaatin virheestä eikä ole korjannut sitä eikä myöskään tiedottanut siitä, joten VR on toiminut huolimattomasti – se, että vaihtoehdon poistaminen automaatista on liian hankalaa, ei ole pätevä syy olla korjaamatta virhettä. Niinpä VR on velvollinen korvaamaan myös välillisiä kustannuksia, kuten mahdollista työajan menetystä tai jatkoyhteyksien menettämistä.