

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr. Reise med strekningsbillett
(tog) uten tilleggsbillett for Oslo / Akershus.

Dato

11.11.2019

Saksnummer

2019-02832

Tjenesteytere

Ruter

Vy

Klager har i det vesentlige anført

Klager har fremsatt krav om at kontrollgebyr, ilagt av Ruter, slettes i sin helhet. Videre krever klager at Ruter og Vy (NSB) sikrer et ensartet kontrollregime og at disse har tilstrekkelig notoritet til å unngå slike tilfeller i fremtiden.

Ifølge klager har han blitt feilinformert og forledet av Vys kundeservicepersonell til å kjøpe en ugyldig billett i tidsrommet 1. januar 2018 til april 2019. Ved dette konstruerte Vy en uriktig villfarelse hos klager, slik at han led en fare for tap ved å bli ilagt et kontrollgebyr. Klagen mot Ruter gjelder omhandler også at klager i samme tidsrom har vært i et meget stort antall kontroller uten å motta tilbakemeldinger på at han hadde ugyldig billett. Ruter har således medvirket til å styrke villfarelsen om at klager var i besittelse av en gyldig billett.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I denne saken er det levert tilsvarende fra både Ruter og Vy.

Ruter har svart følgende til Transportklagenemnda:

Klager ble ilagt gebyr i en ut-kontroll på T-banen 27. april 2019 fordi han hadde en strekningsbillett hos VY som gjaldt mellom Oslo S og Moss. Moss ligger i et annet fylke enn Oslo og Akershus, det er dermed Vy sine priser som gjelder på denne strekningen. Dersom man vil reise innenfor Oslo og/eller Akershus i tillegg, så må man kjøpe en tilleggsbillett for dette. Klager manglet en slik tilleggsbillett, og gebyret ble dermed korrekt ilagt.

Ruter viser videre til vedlagte svar som er sent til klager.

Klager oppgir at han har hatt det samme reisemønsteret og benyttet strekningsbillett for Moss-Oslo S også i Oslo siden høsten 2018. Han har dermed spart betydelig beløp i denne perioden. Det kan også være at han har blitt stoppet tidligere, det kan ikke Ruter se, så lenge det ikke er registrert noe på hans personalia. Dersom kontrollør sjekker QR kode, vil de få opp at billetten er ukjent og ikke gyldig. Det vises her til vedlegg. Ruter kan ikke vite hva kontrollører har gjort i tidligere kontroller.

At man er i god tro gir ikke grunnlag for å slippe gebyr. At man må ha tilleggsbillett for Oslo og Akershus når man kjøper en strekningsbillett hos Vy, skal være godt kjent blant de ansatte som jobber hos kundeservice, både hos Vy og Ruter.

Ruter kan på bakgrunn av overnevnte ikke se noen grunn til å endre standpunkt i denne saken.

Vy har svart følgende til Transportklagenemnda:

Gebyret er utstedt av Ruter AS til klager og er en sak mellom disse parter, men Vy vil opplyse;

Dokumentasjon på billett fremlagt av klager viser at han hadde en gyldig billett med Vy (NSB) mellom Oslo S og Moss. Vy kan ikke se at billetten skulle kunne tolkes til å være gyldig med andre operatører som f.eks. Ruter sin T-bane ved Nationaltheatret hvor kontrollgebyret ble ilagt.

Klager viser til at noen hos Vy/Entur AS skulle ha gitt tilsagn på at fremlagt billett hadde gyldighet ut over hva som fremkommer av billetten, og viser til telefonsamtale datert 3. oktober 2018. Vy er ikke kjent med et slikt tilsagn.

Billetteringsselskapet Entur AS er ansvarlig for salg av billetter til jernbanen i Norge. I år 2018 var det praksis at de kunne gjøre opptak av dialog på innkommende telefonsamtaler, men ikke praksis på at det ble gjort opptak av alle samtaler. Alle anrop ble imidlertid lagret i noe tid, altså man kunne få bekreftet om et spesifikt telefonnummer hadde ringt.

Som følge av nye krav til personvern blir i dag ikke samtaler lagret, og anrop blir kun lagret dersom det har vært et salg via en telefonsamtale. Entur AS har i dag en annen telefonoperatør enn i år 2018, og kan i dag ikke søke på anrop eller opptak av samtaler fra 2018.

Nemnda bemerker

Klager ble ved en ut-kontroll på Nationaltheatret T-banestasjon ilagt gebyr fordi han manglet billett for sone 1.

Det fremgår av Ruters transportvilkår punkt 3 bokstav b at den reisende plikter å ha gyldig billett før ombordstigning eller før passering av kontrollsoner.

Det følger videre av punkt 6.2 første avsnitt at passasjerer som ved kontroll ikke kan vise gyldig billett, vil bli ilagt gebyr. Bestemmelsen er objektiv. Gebyr kan således ilegges selv om passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig.

Nemnda legger til grunn at klager har periodebillett fra Vy for strekningen Oslo S - Moss. Denne billetten omfatter ikke reiser på Ruters transportmidler i Oslo og Akershus.

Klager hadde følgelig ikke gyldig billett og vilkårene for å legge gebyr var til stede.

Nemnda bemerker at det er klagers ansvar å sette seg inn i billettsystemer og priser.

Det er intet på den billettkvittering som er framlagt som tyder på at den gjelder annet enn for tog Oslo S Moss. Nemnda finner ikke sannsynliggjort at det ved kjøp av billetten er gitt opplysning om at billetten også gjelder for Ruters transportmidler i Oslo.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)