

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr. Sent kjøp av billett. Anført feil med appen.

### Dato

15.08.2022

### Saksnummer

2022-00964

### Tjenesteytere

Vy

### Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på toget den 24. mai 2022.

I klagen til Vy anfører klager blant annet at han gikk på toget kl. 07.28 på Holmlia stasjon og at han umiddelbart kjøpte billett. Klager anfører videre at han skulle til Ås, der han jobber, og at han bruker toget regelmessig og alltid kjøper billett. Klager anfører at han aldri tidligere er blitt ilagt gebyr, og at han har lang betalingshistorikk. Klager anfører at det denne morgenen kom en kontrollør bort til ham kl. 07.30, mens betalingen av billetten var i ferd med å gjennomføres. Klager anfører at kontrolløren umiddelbart utstedte et gebyr, selv om klager kunne fremvise gyldig billett. Klager anfører at han ikke hadde kunnet kjøpe billett før ombordstigningen, siden Vy-appen ikke hadde fungert på telefonen hans. Klager anfører at han ikke kan være ansvarlig for dette. Klager anfører at han uansett kjøpte billetten umiddelbart etter ombordstigning.

Til Vys tilsvar anfører klager blant annet at han gikk på toget på Holmlia stasjon, da han bor i nærheten av stasjonen. Videre stiller klager spørsmål ved hvordan Vy kan hevde at han ikke hadde gyldig billett fra avreisestedet hvis de ikke vet hvor han reiste fra. Klager anfører også at han var i ferd med å kjøpe billett da kontrolløren kom bort til ham, og at han viste frem gyldig billett til kontrolløren få sekunder etter. Klager anfører at han hadde tekniske problemer med Ruter-appen og derfor ikke fikk kjøpt billett før ombordstigningen. Klager anfører at han hadde internettforbindelse på telefonen, men at det var en feil med appen som forhindret ham fra å kjøpe billett. Klager viser til fremlagt skjermbilde på feilmeldingen, som han oppgir å ha fått opp ved senere anledning også.

Klager anfører at han forstår at det er hans ansvar å kjøpe billett før ombordstigning på toget, og at han alltid forsøker å gjøre dette. Klager anfører at det i dette tilfellet

imidlertid var en feil med Ruter-appen. Klager anfører at valget da sto mellom å miste toget og komme for sent på jobb, og å gå om bord på toget og kjøpe billett umiddelbart, noe han gjorde. Klager anfører at han kjøpte billett mindre enn 40 sekunder etter å ha gått om bord på toget og etter å ha funnet seg et ledig sete.

Klager anfører at han alltid kjøper billett når han reiser med offentlig transport, og han regner med å ha brukt omtrent 50 000 kroner på offentlig transport siden han flyttet til Norge.

Klager krever frafall av det ilagte gebyret.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Vy vet ikke fra hvilken stasjon klager reiste. Imidlertid møtte billettkontrolløren ham i en vogn merket «kun gyldig billett», etter avgang fra Holmlia. Klager kunne ikke fremvise gyldig billett fra avreisestedet, og han ble dermed ilagt gebyr som følge av at han ikke hadde gyldig billett.

De ubetjente vognene på toget er tydelig merket ut- og innvendig med «kun gyldig billett». Det vises til Vys reisevilkår artikkel 3: «Digitale/elektroniske billetter skal være aktivert før du går på toget.» Det samme gjelder ved bruk av Ruter-appen.

Toget hadde avgang fra Holmlia kl. 07.29.22. Klagers billett ble kjøpt kl. 07.30.01. Vy bemerker at dørene lukker 15-20 sekunder før toget kjører.

Vy kan ikke vite om passasjerene som kjøper billetter via app når det er kontroll, ville ha kjøpt billett hvis det ikke var kontroll, så dersom billetten ikke var kjøpt før avgang, blir passasjerens ilagt gebyr.

Det kommer tydelig frem både ut- og innvendig på de ubetjente vognene at man må ha gyldig billett, og hvis man ignorerer vilkårene og markeringen på og i de ubetjente vognene, og går om bord uten gyldig billett, tar man selv risikoen for å bli ilagt gebyr ved en eventuell kontroll. Dersom man av en eller annen grunn ikke får kjøpt billetten på forhånd, kan man gå om bord i vogn merket med «Billettsalg».

Klager hadde ikke gyldig billett fra avreisestedet og ble av den grunn ilagt gebyr, i henhold til Vys reisevilkår artikkel 4A: «Hvis du ikke kan vise gyldig billett i en kontroll, må du betale et gebyr fastsatt av Samferdselsdepartementet.». Vy finner ingen grunn til å frafalle gebyret.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ilagt gebyr på toget den 24. mai 2022.

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

Klager har blant annet anført at han hadde problemer med appen og ikke fikk kjøpt billett før ombordstigning. Videre har klager anført at han uansett fremviste gyldig billett da han ble kontrollert, selv om billetten ble kjøpt etter ombordstigning.

Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å sørge for gyldig billett ved reise med kollektiv transport, og det er den reisendes ansvar å kunne vise gyldig billett. Klager gikk om bord i ubetjent vogn, hvor man må ha kjøpt og aktivert billetten for reisen på forhånd.

Nemnda bemerker at det fremgår av innsendt feilmelding fra klager at det var problemer med internettforbindelsen. Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å sørge for at mobiltelefonen har dekning, har internettforbindelse og kan fungere. Dersom klager hadde tekniske problemer med telefonen, hadde han mulighet for å gå på en betjent vogn hvor han kunne få kjøpt billett.

Nemnda er kjent med at kontrollørene utøver et visst skjønn ved illeggelse av gebyrer, men finner av prinsipielle grunner ikke å kunne vurdere skønnsutøvelsen i det enkelte tilfelle. Videre har ikke nemnda grunnlag for å overprøve Vys skønnsmessige vurderinger i forbindelse med gebyrileggelser sammenlignet med andre saker.

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

## **Vedtak**

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)

Camilla Asker (Flytoget)

Kristin Aarre (SJ)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)