

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr. Ikke validert billett. Anført at det må ha vært en feil med automaten eller forsinkelse i systemet.

### Dato

19.05.2022

### Saksnummer

2022-00290

### Tjenesteytere

Vy

### Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr den 13. desember 2021 som følge av at billetten ikke var aktivert.

Klager anfører at hun validerte billetten på Jessheim stasjon og gikk på toget i ubetjent vogn, siden billetten var validert. Klage anfører at hun derfor er blitt ilagt kontrollgebyr på feil grunnlag, siden hun aktiverte månedskortet sitt som normalt før hun gikk på toget. Klager anfører at det har vært en teknisk svikt som har gjort at automaten har gitt uttrykk for at billetten hennes ble aktivert, noe den da muligens ikke ble likevel. Klager anfører at hun har en lang historikk på aktiverte månedskort over flere år. Klager anfører at hun aldri har fått noen advarsel eller bot i kontroll tidligere.

Klager anfører at hun har et veldig godt grunnlag for å kunne bevise at hun gikk på toget i god tro om at billetten var validert etter å ha gjort dette på stasjonen. Klager anfører at måten hun ble behandlet på av kontrolløren var rystende, da andre passasjerer ble nødt til å gripe inn, siden kontrolløren var aggressiv og ubehagelig mot henne.

Klager anfører at hun ble skjelt ut av kontrolløren foran hele vognen, og hun ble sittende to timer etter og gråte og skjelve som følge av hvor ubehagelig hele opplevelsen var. Klager anfører at hun endte opp med å måtte dra til legen for en hastetime siden hun ble så slått ut av måten kontrolløren oppførte seg på at hun mistet følelsen i hele kroppen. Klager anfører blant annet at kontrolløren var ekkel mot henne og antydnet at hun var ute etter å ta noen, og at det tilfeldigvis ble klager. Klager anfører at slik oppførsel skal unnskyldes og tas videre med ledelsen, slik at dette ikke skjer igjen. Klager anfører at hun har forhørt seg med en jurist og fått tilbakemelding om at det er tydelig at hun har gått gebyr på feil grunnlag.

Klager anfører at det er normal praksis å gi en advarsel første gang noe slikt skjer. Klager anfører at poenget med kontrollene ikke er å ta dem som har månedskort og alltid reiser med gyldig billett, men passasjerer som ikke har billett og heller ikke har intensjon om å kjøpe en. Klager anfører at dette ikke stemmer med hennes sak.

Klager anfører at det ikke er blitt fremlagt dokumentasjon på at det ikke var en teknisk svikt som gjorde at billetten ikke ble validert, eller at det ikke kan oppstå forsinkelse i datasystemet under noen omstendigheter. Klager anfører at en 30-minutters forsinkelse ved validering ikke er uvanlig for et IT-system ved feil.

Klager anfører at det på Jessheim stasjon er en billettautomat som kan validere kort. Klager anfører at det var første gangen hun hadde benyttet seg av automaten, da hun normalt ikke er i det området, men hun anfører at den har vært der hele tiden. Klager anfører at kontrolløren ikke tilbød seg å validere billetten. Klager anfører at da hun spurte om det, fikk hun beskjed om at de ikke validerer billetter og at hun måtte gjøre det selv. Klager anfører at det hadde hun jo gjort på forhånd, men det fungerte tydeligvis ikke.

Klager viser til dokumentasjon på at hun aktiverte billetten på automat på Jessheim stasjon. Klager anfører at det derfor må ha vært en teknisk årsak til at kontrollørene ikke kunne lese av billetten ved kontroll. Klager anfører at billetten var gyldig da hun dobbeltsjekket på automaten.

Klager anfører at hun alltid har gyldig billett, hadde kjøpt månedskort og hadde aktivert den som normalt. Klager anfører at det tilfeldigvis var en forsinkelse eller teknisk feil på systemet den dagen som gjorde at kontrollørene ikke fikk lest av billetten riktig. Klager anfører at det ikke er hennes feil og at hun heller ikke bør straffes med en kjempebot for dette.

Klager anfører at kundebehandlerne kunne utvise litt skjønn. Klager anfører at hun har fått beskjed om at det har vært en feil på automaten ved aktivering, og at Vy/Entur er pliktig til å undersøke dette. Klager anfører at hun også har fått beskjed om at det kan være forsinkelser fra aktivering på automat og til kortleser fra kontrolløren kan lese billetten og den registreres som aktivert. Klager anfører at dette skyldes at datasystemer har en feilmargin og at det var kjent at det spesielt ofte er problemer om vinteren.

Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever frafall av det ilagte gebyret.

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

Ved billettkontroll ble klager påtruffet i en vogn merket «kun gyldig billett» på tog 1632 den 13. desember etter avgang fra Frogner og på vei mot Oslo. Klager kunne ved kontroll ikke fremvise gyldig billett for reisen hun benyttet seg av, og hun ble derfor korrekt ilagt et kontrollgebyr.

Kontrollgebyret ble betalt på stedet kl. 13.02. Ved kontroll fremviste klager en Ruter-enkeltbillett kjøpt den 13. april – samt et Ruter-reisekort som inneholdt en billett som var kjøpt den 24. november. Ingen av disse billettene var aktivert da klager ble påtruffet i kontroll den 13. desember. Billetten på reisekortet ble aktivert av personalet kl. 13.03 etter at kontrollen var avsluttet. Det vises til fremlagt kopi av kontrollørens anførsler.

Klager anførte i klage til Vy at hun validerte billett(ene) ved «Jessheim Stasjon, kl. 12.33, på valideringsautomaten som står ved siden av billettautomaten på stasjonen». Entur-validatorer ved stasjonene ble frakoblet, «offline», den 15. februar 2021 og fysisk fjernet fortløpende. Det er således ikke mulig at klager skulle ha foretatt validering på denne måten. Billett på reisekort kan aktiveres på Ruter-kortlesere, Enturs billettautomater eller av personale på toget. Vy var for ordens skyld i kontakt med Entur AS, som eier og drifter automater, som ikke har registret noen feil eller nedetid på sine to automater ved Jessheim stasjon denne dagen.

Vy må stille krav til at man har billett i orden for hele reisen når man har valgt en vogn merket «kun gyldig billett», og forholder seg til det faktum at klager ikke kunne fremvise gyldig validert billett for reisen hun benyttet seg av.

Hjemmel for å ilegge gebyr fremgår av Vy reisevilkår § 4 A: «Hvis du ikke kan vise gyldig billett i en kontroll, må du betale et gebyr fastsatt av Samferdselsdepartementet.»

Vy ser ingen grunn til å refundere betalt gebyr.

### **Nemnda bemerker**

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 passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig. Videre fremgår det av transportvilkårenes punkt 3 at digitale/elektroniske billetter skal være aktivert før man går på toget.

Klager kunne ikke fremvise gyldig billett under billettkontrollen, og vilkårene for å ilegge gebyr var således til stede.

Klager har anført at hun validerte billetten som normalt før hun gikk på toget og at hun var i god tro om at billetten var validert. Klager har anført at hun alltid kjøper billett. Klager har videre blant annet anført at det har vært en teknisk feil eller forsinkelse som medførte at billetten ikke var registrert validert da kontrolløren kom. Klager har også anført at kontrollen var en svært ubehagelig opplevelse og at det burde utvises skjønn.

Vy har oppgitt at de har vært i kontakt med Entur, som har bekreftet at det ikke var noen feil med billettautomatene på Jessheim stasjon den aktuelle dagen.

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 på forhånd.

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

Nemnda har forståelse for at reaksjonen med gebyr kan oppleves som streng i et tilfelle som dette, men av hensynet til reiseforetakenes behov er det nødvendig å ha en konsekvent praksis.

**Vedtak**

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Steinar Backe (leder)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)
- Camilla Asker (Flytoget)
- Kristin Aarre (SJ)