

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om frafall av gebyr

### Dato

05.04.2022

### Saksnummer

2022-00084

### Tjenesteytere

Vy

### Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 10. juni 2021. Klager forklarer at han skulle ta tog fra Kambo stasjon til Oslo. Klager bruker til vanlig å ta toget fra Sonsveien stasjon, men at omstendighetene gjorde at det ble Kambo. Klager forklarer at han tidligere alltid har kjøpt billett via Ruter og da han sjekket gikk det greit å kjøpe billett på Ruter fra Kambo. Klager visste at det var en stasjon mer å betale for, så klager valgte alternativet "alle soner" og betalte kr. 67 for billetten, som var kr 24 mer enn den koster fra Sonsveien stasjon. Billetten fra Kambo ble over 50% dyrere og han var sikker på at han hadde kjøpt en litt for dyr billett. Klager kjøpte den dyreste tilgjengelige billetten.

Klager er pensjonist og får 50% rabatt, så dette ble ingen stor kostnad. Klager ble overrasket da han under kontrollen ble fortalt at billetten ikke var gyldig. Klager tilbød seg å kjøpe en ny billett til kr. 76, men dette ble avvist.

Klager anfører at det hos Ruter ikke kom opp noen informasjon om at billetten ikke var gyldig på tog da han gikk inn for å bestille billett for alle soner. Klager har sjekket dette flere ganger. Klager mener det heller ikke er lett å vite at Vy har beholdt de gamle fylkesgrensene etter at disse for lengst ble borte. Klager anfører at han gikk på ubetjent vogn fordi han var helt sikker på at han hadde gyldig billett.

Klager synes denne saken er viktig fordi klager mener det ligger noe dypt inhumant og skremmende i regelverket til Vy og dette vil angå alle som kjøper billett hos Vy. Klager mener det å ilegge gebyr ut ifra de gjeldende forhold blir helt urimelig. For kontrollørene i Vy må det være mulig å se forskjell på det å snike eller med vilje kjøpe en rimeligere billett. Når regelverket til Vy ikke åpner for noe skjønn, er det på tide å sette søkelyset på dette.

Klager mener at i tilfeller som dette burde det være straff nok å måtte kjøpe ny billett. Klager mener at et lovverk ikke kan utøves blindt. Klager håper dette kan bidra til en litt mer human praksis når Vy foretar sine kontroller.

Etter at klager har mottatt Vy sitt tilsvaer i saken legger han til at det ikke kommer opp noen beskjed når man bestiller billett på Ruter og velger billett for "alle soner", om at billett kun gjelder fra Son eller kun innen Akershus, eller ikke gjelder fra Moss. Kan Vy, uansett årsak til at man ikke har riktig billett, kunne ilegge et gebyr på kr. 1150? Vy sin praksis avspeiler ikke den virkeligheten kundene er i, og klager etterspør en endring der Vy tar inn over seg dette i form av en mer differensiert respons. Å vise til at Vy kun har ansvar for transporten og ikke for billettsystemene og de feilkilder som ligger her, er som å stikke hodet i sanden. For kundene er det uinteressant hvem som har ansvar for hva. Klager mener at kundene vil ha trygghet for at det vi mener er en gyldig billett ikke blir avfeid med feite bøter.

Klager krever frafall av gebyret.

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

Klager ble ilagt gebyr 10. juni 2021 fordi han ikke kunne fremvise gyldig billett for hele reisen han benyttet seg av. I Vy sine reisevilkår punkt 3 er det beskrevet: "Digitale/elektroniske billetter skal være aktivert før du går på toget». De ubetjente vognene på toget er tydelig merket ut- og innvendig med kun gyldig billett.

Klager viste frem en Ruterbillett under kontrollen. Ruterbilletter er ikke gyldig mellom Moss og Sonsveien på denne linjen. Ruters takstsamarbeid gjelder kun etter Sonsveien i retning Oslo på denne linjen.

Vy var her kun transportør og hadde ikke noe med salg av billetten å gjøre. Det fremkommer imidlertid informasjon i tekst på Ruters sonekart at Ruter billetter ikke er gyldig på denne strekningen, og det fremkommer oss bekjent også ved kjøp i app om man velger Moss.

Vy opprettholder krav om betaling av kontrollgebyr.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ilagt gebyr 10. juni 2021 fordi han ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen.

Det fremgår av Vys transportvilkår § 4 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 kunne ikke fremvise gyldig billett for togreisen, og vilkårene for å illegge gebyr var til stede.

Klager har blant annet anført at han valgte alternativet "alle soner" og betalte kr. 67 for billetten som var kr. 24 mer enn den koster fra Sonsveien stasjon. Billetten fra Kambo ble over 50% dyrere og klager var sikker på at han hadde kjøpt en litt for dyr billett. Videre har han anført at det hos Ruter ikke kom opp noen informasjon om at billetten ikke var gyldig på tog da han gikk inn for å bestille billett for alle soner. Klager har anført at han gikk på ubetjent vogn fordi han var helt sikker på at han hadde gyldig billett.

Nemnda bemerker at reisende selv har ansvaret for å kjøpe og kontrollere at man har gyldig billett for reisen.

Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å gjøre seg kjent billettsystemet. Nemnda har i sin praksis lagt til grunn at dette også gjelder om man ikke har erfaring med å reise der man måtte befinne seg/ på aktuell strekning mv. Det er den reisendes ansvar å sørge for gyldig billett ved reise med kollektiv transport.

Ruterbilletter er ikke gyldig mellom Moss og Sonsveien på denne linjen. Ruter takstsamarbeid gjelder kun etter Sonsveien i retning Oslo på denne linjen. Vy er ikke ansvarlig for billett kjøpt fra Ruter. Vy har også opplyst at det fremkommer informasjon i tekst på Ruters sonekart at Ruterbilletter ikke er gyldig på denne strekningen, og det fremkommer også ved kjøp i app om man velger Moss.

Nemnda har forståelse for at gebyrreaksjonen kan oppleves streng. Av hensyn til reiseforetakene er det imidlertid nødvendig å ha en konsekvent reaksjon da det er ulike årsaker til at reisende ikke har korrekt billett.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å 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)

Hege Sand (Ruter)

Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)