

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr - ikke validert billett

Dato

25.08.2021

Saksnummer

2021-00992

Tjenesteytere

Vy

Klager har i det vesentlige anført

Klage ble ilagt gebyr 14. mai 2021. Klager anfører at hun hadde billett for deler av reisen. Hun hadde kjøpt billett for sone 1 i appen og hadde i tillegg en papirbillett for sone 2Ø. Papirbilletten var ikke validert. Klager anfører at hun sjelden reiser med tog og var derfor ikke klager over at hun måtte gå i en egen vogn for å få billetten validert. Klager anfører at hun trodde kontrollør kunne ordne dette.

Klager forklarer at hun forsøkte å vise sine tidligere kjøp i appen, forklarte situasjonen og spurte om å få gå i rett vogn. Klager fikk avslag på dette og ble ilagt gebyr. Klager viser til innsendt dokumentasjon i saken hvor klagers dialog med Vy fremgår.

Klager krever frafall av gebyret. Subsidiært at gebyret halveres.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 14. mai 2021 fordi klager ikke kunne fremvise gyldig validert billett for hele reisen hun benyttet seg av. Klager ble påtruffet i en vogn merket kun gyldig billett etter avgang fra Lillestrøm hvor neste stopp var Oslo S.

I henvendelse til Transportklagenemnda viser klager til en billett kjøpt i Ruters app for sone 1 - Oslo. Denne billetten er ikke gyldig fra Lillestrøm hvor man også trenger billett for sone 2Ø. I vedlegg fra klager er det lagt ved en enkeltbillett for en sone, kjøpt hos Ruter i juli 2020. Denne billetten var imidlertid ikke blitt startet/validert.

Billettselskapet Entur AS har 5 billettautomater ved Lillestrøm stasjon hvor billett kan kjøpes og valideres. Selskapet har ikke registrert noen feil på noen av disse automatene på aktuelt tidspunkt. Det er for øvrig avgang mot Oslo hvert tiende minutt slik at det blir ikke stort tidstap om man må stå over en avgang for å ordne billett eller man kan ta plass

i vogn på toget som er tydelig merket med "billettsalg" hvor man kan kjøpe samt validere billett.

I Vy sine reisevilkår punkt 3 er det beskrevet: "Digitale/elektroniske billetter skal være aktivert før du går på toget». Ruter har samme krav. Videre er de ubetjente vognene på toget tydelig merket ut- og innvendig med kun gyldig billett. Konseptet med betjente og ubetjente vogner har eksistert i ca. 30 år. Vy må stille krav at man har billett i orden for hele reisen på forhånd når man har valgt en vogn merket "kun gyldig billett".

Vy opprettholder krav om betaling av kontrollgebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på toget den 14. mai 2021 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett for reisen hun benyttet seg av.

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 passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig.

Klager ble påtruffet i ubetjent vogn, som krever at billett er kjøpt/validert på forhånd. Vilkårene for å ilegge gebyr var dermed til stede.

Klager har anført at hun reiser sjelden reiser med tog og var derfor ikke klar over at hun måtte gå på i en egen vogn for å få billetten validert. Videre har klager anført at hun trodde kontrolløren kunne ordne dette.

Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å gjøre seg kjent med hvordan man kjøper billett, ved å sette seg inn i billettsystemer og betalingsmåter. 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.

Nemnda viser generelt til at det ikke er tilstrekkelig å ha kjøpt billetter, verken papirbilletter eller elektroniske. Billettene må i tillegg aktiveres enten ved automater eller lastes ned og bekreftes i mobilappen.

Nemnda finner ikke 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)
Kristin Aarre (SJ)
Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)