

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Vurdering av Vys klagehåndtering, subsidiært frafall av gebyr

### Dato

16.01.2020

### Saksnummer

2019-03665

### Tjenesteytere

Vy

### Klager har i det vesentlige anført

Klager tok toget fra Oslo Lufthavn til Nationaltheatret den 4.august 2019. Klager forklarer at han forsøkte å bestille billett via Vy appen, men fikk ikke opp avgangen han skulle reise med som et alternativ. Klager valgte derfor å kjøpe billett med Ruter appen istedenfor. Klager hadde lest på nettsidene til Ruter at han trengte å kjøpe 4 soner for sin reise. Under stoppesteder i appen for kjøp av enkeltbillett valgte han fra "nåværende plassering" til "Sone 4" i den tro at sone 4 betød 4 soner.

Klager ble stoppet i kontroll om bord på toget og viste frem billetten han nettopp hadde kjøpt. Kontrolløren ga han beskjed om at billetten ikke var gyldig, da det var forskjell på 4 soner og sone 4. Klager opplevde kontrolløren som svært aggressiv og forklarer at det var flere om bord på toget som reagerte på hans oppførsel.

Klager forklarte til kontrolløren at han må ha misforstått soneinndelingen og derfor gjort en feil i appen, samt at han tilbød å kjøpe en ny billett. Videre hadde klager forsøkt å forklare problemet han hadde opplevd med Vy appen, som hadde resultert i at han ikke hadde klart å kjøpe billett i den appen, uten å få noe gehør for dette. Klager innrømmer å ha gjort en feil ved å velge feil soner i appen ved kjøp av billett, men har reist i god tro om at han hadde gyldig billett. Klager ønsker å fremheve at i avslagsbegrunnelsen fra Vy er det kun manglende billett som betyr noe for vurderingen. Slik klager tolker dette kan man derfor ikke få medhold på en klage uansett hva man klager på i tilfeller hvor man har feil kjøpt billett.

Klager anfører han har handlet i god tro ved å forsøke å kjøpe riktig billett, først i Vy appen (uten hell) og deretter i Ruter appen. Siden han var i den tro at han hadde kjøpt korrekt billett gikk klager om bord på toget i en ubetjent vogn. Klager forklarer at han

ikke hadde noen hensikt å jukse og opplever behandlingen han fikk av kontrolløren, samt gebyret, som urettferdig.

Klager sa videre til kontrolløren at han ville klage på gebyret og ønsket derfor å få vite kontrollørens navn, men denne informasjonen ville kontrolløren ikke oppgi og gikk ifra klager.

Klager opplevde kundeservicen som dårlig i dette tilfellet og ønsker å få vurdert om Vys besvarelse av klagen er godt nok fundert, riktig håndtert, samt å få vite om han som forbruker har blitt riktig ivaretatt.

Klager krever en vurdering av Vys klagehåndtering, subsidiært frafall av gebyret.

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

Klager reiste med toget fra Oslo Lufthavn den 4.august 2019. Etter avgang fra Oslo Lufthavn er neste stopp for dette toget Lillestrøm. Oslo Lufthavn ligger i sone 4N, mens Lillestrøm er i sone 2Ø. For å ha gyldig billett fra Oslo Lufthavn til Lillestrøm trenger man en Ruter billett for 3 soner.

Klager har fremlagt en billett for sone 4N hvor det tydelig fremkommer at billetten er gyldig i sone 4N, noe som reflekteres i prisen på 36 kr. Klager hadde følgelig ikke gyldig billett for hele reisen han benyttet seg av. Klager ble korrekt ilagt kontrollgebyr da toget var i Lillestrøm basert på det objektive kriterium og faktum at han ikke kunne fremvise gyldig billett for hele reisen han benyttet seg av og Vy kan ikke refundere gebyret som ble betalt på stedet til en lavere sats.

Den reisende har ansvar for å orientere seg om gyldighet og begrensninger for billetter før og etter kjøp i tilfeller hvor dette gjøres via selvbetjente kanaler og den reisende velger å ta plass i en ubetjent vogn på toget. Om den reisende er usikker på soner mv kan vedkommende kjøpe billett i betjent skranke på Oslo Lufthavn eller velge å gå om bord toget på en vogn som er merket "billettsalg".

At klager har noe å utsette på kontrollørens fremtoning beklager Vy. Av hensyn til personvern har kontrollør ingen plikt til å oppgi sine personalia til den som er påtruffet. Vy og billetteringsselskapet Entur har ingen registrerte feil i appen denne dagen.

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

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ilagt gebyr i ubetjent vogn på Vytog fra Oslo Lufthavn den 4. august 2019 da han ikke kunne vise billett for hele reisen.

Ifølge Vys transportvilkår § 4 C vil personer som ikke kan vise gyldig billett, ilagt et gebyr. Ved ombordstigning i ubetjente vogner må billetter være kjøpt før man går ombord. I betjente vogner kan billetter kjøpes av billettør.

Nemnda legger til grunn at klager hadde kjøpt billett via Ruter appen for sone 4N, dvs. den først sonen fra Oslo Lufthavn. Vilkårene for å ilegge gebyr var dermed til stede.

Klager har opplyst at han trodde han hadde kjøpt billett for 4 soner.

Nemnda bemerker at den reisende selv har ansvaret for å sette seg inn i billettsystemene og kontrollere at man har gyldig billett for reisen.

På den billetten klager kjøpte, var det tydelig opplyst at den var gyldig i sone 4N. Denne informasjon sammen med prisen på 36 kroner burde ha i det minste ha skapt usikkerhet om hvorvidt klager hadde fått rett billett.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyret ettergis. Nemnda har forståelse for at gebyret kan oppleves strengt, men av hensyn til reiseforetakenes behov er det nødvendig å ha en konsekvent praksis da det er ulike årsaker til at reisende ikke har gyldige billetter.

Når det gjelder kontrollørens atferd, har nemnda ikke grunnlag for å vurdere denne. Nemnda viser for øvrig til at vedkommende hadde ID-kort på seg og var uniformert. Det vises for øvrig til Vys uttalelse.

## **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)