

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om frafallelse av kontrollgebyr

### Dato

12.10.2020

### Saksnummer

2020-02472

### Tjenesteytere

Vy

### Klager har i det vesentlige anført

Klager har vist til at hun reiste fra Sola flyplass til Gardermoen flyplass for behandling på Rikshospitalet den 03. august 2020. Fra Gardermoen kjøpte klager en tur/returbillett til Oslo S med Flytoget. Etter behandlingen på Rikshospitalet skulle hun returnere til Gardermoen. Ettersom hun ikke er særlig kjent i Oslo, spurte klager en togbetjent på perrongen på Oslo S hvilket tog hun skulle ta. Togbetjenten viste henne hvilket tog hun skulle ta. Om bord på toget viste klager frem togbilletten, men konduktøren informerte henne om at hun hadde tatt feil tog. Klager spurte om hun kunne få kjøpe en ny billett, men konduktøren nektet og ila klager et gebyr på kr 950.

Klager krever at VY refunderer kr 895, da en billett på strekningen koster kr 55.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

VY har vist til at klager ble ilagt gebyr på toget den 03. august 2020 da hun ikke kunne fremvise gyldig billett for reisen. VY har informert om at de ubetjente vognene tydelig er merket med «kun gyldig billett» og merket med retning til betjent vogn, og at klager hadde god tid på seg til å orientere seg om hvorvidt billetten var i orden.

VY informerer om at de ikke kjenner til hvilken togbetjent klager var i kontakt med, men bestrider at noen fra VY har henvist klager til deres avgang med tilsagn om at det var OK å benytte en billett med Flytoget. Videre understrekes det at klagers billett var gyldig for reise med Flytoget.

VY ser ingen grunn til å refundere gebyret.

### Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr i ubetjent vogn på toget den 03. august 2020 etter avgang fra Lillestrøm da hun ikke kunne fremvise gyldig billett ved kontroll.

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 kunne ikke fremvise gyldig billett ved kontroll og vilkårene for å legge gebyr var dermed til stede.

Ved kontroll fremviste klager en billett for Flytoget. Nemnda bemerker at billetter til Flytoget ikke er gyldige for reiser med VY.

Nemnda har forståelse for at reaksjonen med gebyr kan oppleves strengt i et tilfelle som dette, men av hensyn til reiseforetakene er det behov for en konsekvent praksis. Nemnda finner ikke å kunne anbefale at gebyret frafalles.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold

### **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Hege Sand (Ruter)

Ingvild Brennodden