

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om frafall av gebyr

### Dato

21.06.2021

### Saksnummer

2021-00689

### Tjenesteytere

Vy

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 14. april 2021. Klager anfører at hun kjøpte billett i Ruter sin app før avgang. Videre anfører hun at hun ble ilagt gebyr straks etter påstigning fordi det var en treghet i appsystemet og billetten ikke ville vises i displayet på klagers mobil. Klager forklarer at hun opplevde det vanskelig å få til en dialog med billettkontrollør på stedet. Videre forklarer hun at hun ble oppfordret til å rette en klage til Vys kundesenter.

Gjennom korrespondansen med Vy ble klager gitt blankt avslag og hun påpeker at hun ikke fikk svar på hennes henvendelse om manglende informasjon fra kontrollør. I korrespondansen fikk klager svar at hun valgte den rimeligste løsningen ved å betale gebyret på stedet fremfor å velge en dyrere variant med faktura. Ifølge Vy anser de derfor saken som avsluttet. Klager forklarer at når hun etterspurte en redegjørelse på hvorfor hun ikke fikk informasjon om at dette ville påvirke hennes adgang til å klage mottar hun ikke noe svar fra Vy. Klager opplever dette som pussig, da hun på stedet ble oppfordret til å rette en klage til Vys kundesenter.

Klager anfører at hun har opprettholdt sin del av avtalen ved å kjøpe billett i appen før påstigning. Klager mener det er urimelig å pålegge henne som bruker ansvaret for at selskapets systemer er operative. Klager viser til informasjon hentet fra Ruter sin nettside hvor det gis informasjon om hva som skjer dersom billett-appen ikke virker og om man får gebyr ved en billettkontroll i slikt tilfelle.

Klager forklarer at hun opplevde en lignende situasjon i fjor. Klager velger å gå videre med sin klage til Transportklagenemnda fordi hun opplever det som urettmessig å bli ilagt gebyr når hun hadde billett.

Klager krever refusjon av gebyret på kr. 950.

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

Klager ble ilagt gebyr 14. april 2021 på tog 1650 etter avgang fra Lillestrøm hvor neste stopp var Oslo S. Innklaget tjenesteyter Vy forklarer at Vy anser i utgangspunktet saken som avsluttet når man har betalt kontrollgebyr for manglende billett på stedet slik i dette tilfelle. Gebyret er da utstedt anonymt og til en lavere sats - kr. 950. Vy forklarer at klager har fått svar på sin klage og ble henvist til Transportklagenemnda. Vy forklarer at de vet strengt tatt ikke hvem som ble ilagt gebyret da personalia ikke ble registrert i tråd med Vy sine reisevilkår punkt 4B.

Vy forklarer at klager mener imidlertid at gebyret skal refunderes ved å vise til en billett kjøpt i Ruter sin app. Ifølge Ruter er billetten det vises til påbegynt kjøpt kl. 17:36:20, betalt og gyldig for transport kl. 17:37:57. Ifølge sanntidsloggen for tog 1650 avgikk toget fra Lillestrøm kl. 17:36:02. Vy vil presisere at dørene på toget stenger ca. 15-20 sekunder før toget faktisk avgår, likevel er billetten det vises til først påbegynt kjøpt etter avgang når kontroll var i gang.

I Vy sine reisevilkår punkt 3 er følgende beskrevet: "Digitale/elektroniske billetter skal være aktivert før du går på toget". Videre er de ubetjente vognene på toget tydelig merket ut- og innvendig med "kun gyldig billett". I Ruter sine betingelser for bruk av mobilbillett fremgår det at billett skal være kjøpt før ombordstigning. Før man går ombord må man ha billett i orden. Dette er vesentlig ellers vil man kunne legge til rette for at man kan kjøpe billett via app når det utføres kontroll. Dersom man ikke har billett i orden på forhånd kan man velge å gå ombord i vogn på toget som er merket med "betjent/billettsalg".

Ved kontroll må man kunne presentere billett for hele reisen man benytter seg av. Billetten det vises til var ikke gyldig for transport ved avgang fra Lillestrøm med tog 1650 jf. sanntiden for toget nevnt ovenfor, og gebyr ble ilagt.

Klager ble også ilagt et kontrollgebyr i september 2020.

Vy ser ingen grunn til å refundere gebyret det her er tale om.

Innklaget tjenesteyter Ruter forklarer at billetten det vises til i dette tilfelle ble begynt bestilt kl. 17:36:20. Billetten er ikke gyldig før betaling er godkjent og nedtelling på billetten har begynt, og dette var fra kl. 17:37:57.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ilagt gebyr 14. april 2021 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen for reisen hun benyttet seg av.

Det fremgår av Vys transportvilkår punkt 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. Det fremgår videre av Vy sine reisevilkår punkt 3 følgende: "Digitale/elektroniske billetter skal være aktivert før du går på toget".

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

Klager anfører at hun kjøpte billetten i Ruter sin app før avgang og at det var en treghet i appsystemet slik at billetten ikke ville vises på displayet. Klager mener det er urimelig å pålegge henne som bruker ansvaret for at selskapets systemer er operative.

Det fremgår av billettinformasjonen at billetten ble bestilt kl. 17:36:20 og betalt og gyldig for transport kl. 17:37:57. Av togets sanntidslogg fremgår det at toget avgikk fra Lillestrøm kl. 17:36:02. Kjøpet av billetten ble etter denne dokumentasjonen påbegynt etter ombordstigning og togets avgang. Billetten er gyldig fra det tidspunkt den er bekreftet i appen, hvilket i dette tilfelle var etter ombordstigning.

Nemnda bemerker at digitale/elektroniske billetter skal være aktivert før man går på toget. Det er den reisendes ansvar å sørge for gyldig billett ved reise med kollektiv transport.

Nemnda bemerker at det fremgår av betingelse for bruk av Ruters app at billett skal være kjøpt før ombordstigning.

Klager har fått sin klage på gebyret behandlet hos Vy og deretter hos Transportklagenemnda. Nemnda kan derfor ikke se at klager har hatt en begrenset adgang til å klage, selv om gebyret ble betalt på stedet og en slik sak normalt anses avsluttet etter dette.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Ingvild Brennøden (Innlandet fylkeskommune)

Kristin Aarre (SJ)