

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr. Anført at billetten var kjøpt på korrekt måte via Ruter-appen.

Dato

16.06.2022

Saksnummer

2022-00845

Tjenesteytere

Vy

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på toget den 8. april 2022.

Klager anfører at hun kjøpte billett via Ruter fra Hanaborg til Grønland 32, Drammen. Klager anfører at hun ikke fikk noen feilmeldinger, og betalingen gikk igjennom. Klager anfører at det var dårlig nett den dagen, og billetten gikk igjennom på Lørenskog stasjon.

Klager anfører at billetten ble kontrollert, og det hun trodde var en gyldig billett, viste seg å være ugyldig. Klager anfører at hun spurte kontrolløren hva hun hadde gjort feil. Klager anfører at kontrolløren så at alt så riktig ut og ikke kunne svare på hva som var feil. Klager anfører at det sto at hun hadde betalt for to soner.

Klager anfører at kontrolløren ba henne om å kontakte Vy og sende med skjermbilde som de tok sammen, der klager hadde vist kontrolløren hvordan hun hadde gått frem for å kjøpe billett. Klager anfører at dette ikke kommer frem på kvitteringen fra Ruter. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Klager krever frafall av det ilagte gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ved billettkontroll ble klager påtruffet i en vogn merket «kun gyldig billett» på toget den 8. april etter avgang fra Lysaker, hvor neste stopp var Sandvika. Klager kunne ved kontroll ikke fremvise gyldig billett for hele reisen hun benyttet seg av, og hun ble ilagt kontrollgebyr.

Klager presenterte ved kontrollen en billett som var gyldig for én sone - Ruter sone 1. For å reise videre fra Lysaker mot Sandvika, som var neste stopp for toget, trenger man også billett for Ruter sone 2V som gjelder frem til Asker. Videre fra Asker mot Drammen er ikke Ruter-billetter gyldige på denne linjen.

Vy var her kun transportør og har ikke noe med salg av billetten å gjøre, men slik Vy ser det, har klager lagt ved et reisesøk fra Ruters app som da oppstiller en reiserute. Man får imidlertid ikke tilbud om å kjøpe dette forslaget i Ruters app.

I Vys reisevilkår punkt 3 er det beskrevet som følger: «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».

Vy må stille krav om at man har billett i orden for hele reisen man benytter seg av, og gebyr ble her ilagt på det objektive kriterium og faktum at klager ikke kunne presentere gyldig billett for hele reisen hun benyttet seg av.

Hjemmel for å ilegge gebyr fremgår av Vys reisevilkår punkt 4 A: «Hvis du ikke kan vise gyldig billett i en kontroll, må du betale et gebyr fastsatt av Samferdselsdepartementet.»

Vy opprettholder krav om betaling av kontrollgebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på toget den 8. april 2022 som følge av manglende gyldig billett.

Det fremgår av Vys transportvilkår punkt 4 A 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. Videre fremgår det av transportvilkårenes punkt 3 at digitale/elektroniske billetter skal være aktivert før man går på toget.

Klager hadde billett for sone 1, men manglet billett for sone 2V ved avgang fra Lysaker stasjon. Klager kunne dermed ikke fremvise gyldig billett under billettkontrollen, og vilkårene for å ilegge gebyr var således til stede.

Klager har blant annet anført at hun hadde kjøpt billett for hele strekningen fra Hanaborg til Drammen via Ruter-appen. Klager har vist til fremlagt dokumentasjon og anført at kontrolløren ikke kunne si hva klager hadde gjort feil. Vy har i tilsvaret sitt blant annet vist til at Ruter-billetter uansett ikke er gyldige på toget fra Asker mot Drammen.

Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å sørge for gyldig billett ved reise med kollektiv transport. Dette innebærer at det også er den reisendes ansvar å kontrollere at riktig billett er kjøpt. Nemnda viser til at klager har fremlagt kvittering som viser kjøp av Ruter-billett for én sone. Klager gikk om bord i ubetjent vogn, hvor man må ha kjøpt

og aktivert billett for hele reisen på forhånd. Nemnda kan etter dette ikke se at det er grunnlag for å anbefale frafall av det ilagte gebyret.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)
- Camilla Asker (Flytoget)
- Kristin Aarre (SJ)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)