

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr. Anført feil i systemet til Ruter og Vy.

Dato

10.03.2023

Saksnummer

2022-03026

Tjenesteytere

Vy

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på toget den 9. oktober 2022.

I klage til nemnda anfører klager at han hadde kjøpt billett via Ruters app. Klager anfører at han la inn Lillestrøm stasjon som avgangssted og Ski stasjon som ankomststed. Klager anfører at han dermed tenkte at billetten var i orden og gikk på toget. Klager anfører at han ble kontrollert på Holmlia stasjon, der kontrolløren først lot som om alt var greit, før han kom tilbake og dobbeltsjekket billetten. Klager anfører at han forsøkte så godt han kunne å forklare hvordan han hadde kjøpt billetten, men han ble ikke møtt med forståelse, og han ble ilagt gebyr.

Klager anfører at han i ettertid har sett at det finnes et valg som heter «direkte» / «via Oslo». Klager anfører at det nok er der feilen ligger. Klager anfører at han har opplyst overfor Vy om at han har benyttet samme type billett tidligere, og at denne er blitt godkjent ved kontroll.

Klager anfører at man i Ruters app kan legge inn reisen fra stasjon til stasjon. Klager anfører at han vil påstå at han har gjort sitt og handlet i god tro for å få riktig billett. Klager anfører at han har brukt tid på å finne hvilket alternativ han skulle ha brukt for å ikke bli bøtelagt, men han kan ikke se at det finnes.

Klager anfører at han ble bøtelagt som følge av en feil i Vys/Ruters system. Klager anfører at han har brukt tid på å finne ut av dette og hjelpe til slik at det kan bli rettet. Klager anfører at han ser på seg selv som ganske oppegående hva gjelder EDB, men dersom dette hadde skjedd hans gamle mor, hadde hun trolig aldri reist kollektivt igjen.

Klager anfører at når Vy og Ruter skal prøve å forenkle sin egen og kundenes hverdag, har de ansvar for at kundene faktisk nyter godt av dette. Klager reagerer på Vys håndtering av saken og at de peker på Ruter.

Klager anfører at det er en skummel feil i systemet til Ruter og Vy som gjør det mulig å kjøpe billetter som ikke er gyldige for reisen, eller billetter til en reise som ikke er mulig å gjennomføre, og at man deretter blir bøtelagt. Klager anfører at han hadde kjøpt billett fra stasjon til stasjon i appen.

Til Ruters tilsvaret anfører klager at vedlegget viser reise fra Lillestrøm stasjon til Ski næringspark. Klager anfører at billetten hans var fra Lillestrøm stasjon til Ski stasjon. Klager spør om det kan ha noe å gjøre med at det var felles buss og tog begge steder. Klager anfører at de nå er gjort om til en egen for buss og en egen for tog. Klager anfører at han ikke kan godta en bot for noe de har rettet i ettertid. Klager anfører at han fortsatt har til gode å se det alternativet han kunne/skulle ha benyttet seg av.

Til Vys tilsvaret anfører klager at han stiller spørsmål ved at Vy ikke har sjekket om han har brukt samme type billett, da de har all informasjon. Klager anfører at han også kan legge til at ved denne reisen hadde det vært ekstrem nedbør døgnet før, så det var en stor vannlekkasje i togvognen ved oppbremsing. Klager anfører at han også kan komme med signalement av konduktør om ønskelig. Klager viser til innsendt billett.

Klager anfører også at han stiller spørsmål ved tonen i svarene fra Vy og Ruter. Klager anfører at han mener han påpeker noe som grenser til svindel / dårlig forretningsskikk og svak IT. Klager anfører at han undrer seg over den lette tonen. Klager anfører videre at han ikke kan godta som argument i saken at dette er gjort om i fadesen «åpning av Follobanen med nye ruter fra desember». Klager anfører at han opplever at tjenesteyterne svarer for å hevde sin sak i stedet for å svare på spørsmålet om hvilket alternativ han kunne ha brukt.

Klager anfører at han har handlet ærlig og i godt tro og at han ikke hadde noen grunn til å tro at han hadde oppholdt seg ulovlig i «gyldig billett»-vognen. Klager anfører at han finner det uholdbart at man blir bøtelagt når man har billett for så å si hele reisen. Klager anfører at dersom han hadde fått informasjon, ville han ha oppgradert billetten. Klager anfører at den eneste grunnen til at dette skjedde, er dårlig design og lettvinde IT-løsninger.

Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever at gebyret frafalles.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Vy har i det vesentlige anført følgende:

Ved billettkontroll ble klager påtruffet i en vogn merket «kun gyldig billett» den 9. oktober etter avgang fra Holmlia stasjon. Klager kunne ved kontroll ikke fremvise gyldig billett for reisen han benyttet seg av, og han ble ilagt kontrollgebyr.

Klager fremviste ved kontroll en Ruter-billett. Billetten var gyldig fra Ruter-takstsonen 2Ø til 1, altså fra Lillestrøm til og med Oslo. Fra Holmlia til Ski, som var neste stopp for toget, trenger man også gyldig billett for Ruter-takstsonen 2S. At klager tidligere har blitt påtruffet i billettkontroll på samme reise med samme billett uten å ha blitt ilagt gebyr, er ikke noe Vy kjenner til.

Vy var her transportør og har ikke noe med salg av billetten å gjøre, men etter det Vy kan se i Ruters salgskanal får man billett for tre soner om man velger togreise fra Lillestrøm stasjon til Ski stasjon. Gebyret ble ilagt på det objektive kriterium at klager ikke kunne presentere gyldig billett for reisen han 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 gebyret.

Ruter har i det vesentlige anført følgende:

Om man legger inn reise fra Lillestrøm til Ski i appen og velger tog, blir billetten på tre soner. Om man velger fra Lillestrøm til Ski med buss, får man spørsmål om man reiser via Oslo. Svarer man at man reiser direkte, får man en billett på to soner. Dette skyldes at det er busser som ikke kjører via sone 1, og da reiser man bare fra sone 2Ø til sone 2S, ikke via sone 1.

Slik må det være, det er ingen feil. Det er ikke vært gjort noen endringer av reisesøkfunksjonen i appen.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på toget den 9. oktober 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 ble påtruffet i ubetjent vogn etter avgang fra Holmlia, der neste stopp var Ski, slik at det var nødvendig å ha billett for takstzone 2S. Klager hadde kun billett for sonene 2Ø og 1. Klager hadde således ikke gyldig billett for strekningen han reiste, og vilkårene for å ilegge gebyr var dermed til stede.

Klager har blant annet anført at han valgte Lillestrøm stasjon som avreisested, og Ski stasjon som ankomststed i Ruter-appen, og at han kjøpte alternativet som dukket opp. Videre har klager anført at han handlet i god tro og at han har reist med samme type billett tidligere, og at billetten da er blitt godkjent. Klager har også anført at det er en feil i Ruters/Vys system og at Ruter har endret søkefunksjonen i ettertid.

Nemnda finner det ikke sannsynlig at det var en feil med reisesøk-funksjonen i appen. Ruter har tilbakevist at denne er blitt endret. Videre har Ruter anført at dersom man i appen velger reise fra Lillestrøm til Ski med tog, får man opp tre soner, mens man kun får opp to soner hvis man velger direktereise med buss. Uansett hvilket alternativ som velges, vil man få opp sone 2S som Ski ligger i.

Nemnda bemerker at den reisende selv har ansvar for å sette seg inn i billettsystemene og -løsningene. Det er videre den reisendes ansvar å sørge for å ha gyldig billett for hele reisen. Nemnda kan ikke se at argumentet om at den samme typen billett er blitt godkjent ved en tidligere anledning, endrer dette. Nemnda bemerker at klager gikk inn i ubetjent vogn, som bare gjelder for passasjerer som har gyldig billett.

Nemnda bemerker at klagere påberoper forskjellige årsaker til at de ikke har kjøpt billett. Nemnda bemerker at gebyrreglene er objektive og gebyr ilegges uavhengig av om vedkommende hadde ment å ikke kjøpe billett eller ikke. Det føres en streng praksis, da det påberopes ulike grunner til at man ikke har billett.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Camilla Asker (Flytoget)

Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)