

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr, eventuelt at gebyret settes ned til 950 kroner. Anført mangelfull informasjon i app om at Brakar-billetten ikke var gyldig for reiser med tog.

Dato

29.03.2023

Saksnummer

2022-01904

Tjenesteytere

Entur AS

Vy

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på toget den 14. august 2022.

Klager anfører at hun tok toget fra Hokksund til Asker og hadde billett fra sone Øvre Eiker til sone Drammen, i tillegg til en månedsbillett for sone 2V. Klager anfører at totalt sett dekket disse billettene samtlige soner for reisen. Klager anfører at kontrolløren informerte henne om at billetten fra Øvre Eiker til Drammen kun gjelder for buss, noe klager anfører det ikke var godt opplyst eller informert om i Entur-appen. Klager anfører at hun la inn hvilke soner hun skulle reise i og kjøpte første billett som kom opp.

Klager anfører at hun fikk gebyr på reisen, da billetten ikke var gjeldende for tog. Klager anfører at hun sa at hun kunne kjøpe den billetten kontrolløren sa var den rette, men han avviste dette. Klager anfører at hun følte seg ydmyket av behandlingen hun fikk. Klager anfører at hun fikk valget mellom å betale gebyret på toget, noe som ville koste 950 kroner, eller ta med gebyret hjem, noe som kom på 1150 kroner. Klager anfører at hun ønsket å betale på toget, og nevnte at hun skulle klage på gebyret. Klager anfører at uten å bli informert fikk hun gebyret på 1150 kroner siden hun skulle klage.

Klager anfører at kontrolløren sa at dersom hun betalte på toget, sa hun seg enig i gebyret, og hun kunne da ikke klage. Klager anfører at hun derfor fikk gebyret på 1150 kroner.

Klager anfører at prisforskjellen på billetten hun kjøpte og billetten som hadde vært riktig, er 8 kroner. Klager mener at det er for dårlig informasjon i Entur-appen, da hun ikke ble informert om at enkeltbilletten hun kjøpte ikke var gyldig for reisen.

Klager krever frafall av ilagt gebyr, eventuelt at gebyret settes ned til 950 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Vy har anført følgende:

Ved billettkontroll ble klager påtruffet i en vogn merket med «kun gyldig billett» på toget den 14. august etter avgang fra Mjøndalen stasjon. Klager kunne ved kontroll ikke fremvise gyldig billett for reisen hun benyttet seg av og ble ilagt kontrollgebyr.

Klager fremviste ved kontroll en Brakar-bussbillett. Brakar-billetter er generelt ikke gyldige på tog, med unntak av periodebilletter for ungdom.

Vy var kun transportør og har ikke noe med salget av billetten å gjøre, men klager har valgt buss i Entur-appen, og det er ikke gjort noen avtale om togreise. Det er Jernbanedirektoratet og de forskjellige fylkene som definerer pris og takstsamarbeid som Vy forholder seg til, og Vy er ikke i posisjon til å utvide gyldigheten på billetter.

Gebyret ble ilagt på det objektive kriterium og faktum at klager ikke kunne presentere gyldig billett for 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.»

Gebyrsatsen er fastsatt av Samferdselsdepartementet til 1150 kroner. Om man velger å betale gebyret på stedet, har Vy en redusert sats på 950 kroner og anser da i utgangspunktet saken som avsluttet, siden gebyret utstedes anonymt jf. vilkårenes punkt 4C: «Passasjerer som ved kontroll ikke fremviser gyldig billett, og som heller ikke betaler gebyret på stedet, skal oppgi korrekt navn, adresse og fødselsdato og avvente verifisering av identitetsopplysningene, slik at Vy senere kan innkreve betalingen av gebyret.»

Kontrollører gir ikke føringer for hva den som er påtruffet bør velge, og Vy kan ikke svare for klagers vurderinger og valg ved kontrollen – ordinær gebyrsats er imidlertid 1150 kroner, og Vy tilbyr ikke en redusert sats i ettertid. Krav om betaling av gebyret opprettholdes.

Entur har anført følgende:

Entur AS er et statlig eid selskap med formål å tilby tjenester på konkurransenøytrale vilkår for reiseplanlegging og billettering for kollektivtransporten i Norge, og nært relaterte tjenester. Entur samler inn informasjon om hele landets kollektivtilbud gjennom Enturs nasjonale digitale plattform, og Entur leverer tjenester for kjøp av billetter for tog og annen kollektivtransport basert på egne avtaler med ansvarlig operatør. Enturs baksystemer gjør at de reisende kan kjøpe billetter til togreiser og annen

kollektivtransport både i Enturs egen app og i andre salgskanaler for billett kjøp. Enturs app er konkurransenøytral med hensyn til de ulike tilbyderne av transporttjenester. Appen har ulike funksjoner for billett kjøp, for å imøtekomme de reisendes behov knyttet til kjøp. Appen kan benyttes til å kjøpe billett hos de ulike tilbyderne uten ekstra påslag i prisen.

Deler av klagen omtaler forholdet rundt ileggelse av gebyr om bord i toget. Informasjon og handlinger som utføres av personellet om bord i togene er togoperatørs ansvar, og eventuelle spørsmål som knytter seg til dette må eventuelt rettes til togoperatøren som har trafikkavtale med Jernbanedirektoratet på strekningen.

Enturs app er utformet blant annet basert på Jernbanedirektoratets håndbøker for samlet kollektivtransport og er tilpasset EU-regelverket som gjelder for kjøp av transporttjenester på dette området, slik dette er gjennomført i norsk rett i henhold til forskrifter til jernbaneloven og yrkestransportlova. Sentrale hensyn som ligger bak appens utforming er også hensynet til brukervennlighet og hensynet til konkurransenøytralitet.

I tilfellet som er beskrevet av klager, har klager valgt å kjøpe en billett fra Brakar gjennom funksjonen i appen «velg ønsket kollektivselskap». I denne funksjonen er informasjon om transportmiddel lagt bak billettbetingelsene i lenken, og her finner den reisende informasjon om at billetten er gyldig på transportmidler som kjører i regi av Brakar.

En annen måte å kjøpe billett på i Entur-appen er ved å kjøpe en billett gjennom reisesøket. Her kan den reisende angi spesifikt ønsket transportmiddel, for eksempel tog. Ved en slik bestilling vil den reisende få opp treff på ønsket transportmiddel, slik dette er angitt var formålet ved kjøpet i klagen, det vil si reise med tog mellom Hokksund og Asker.

I noen områder av landet har de ulike transporttilbyderne, som både kan være togoperatører og fylkeskommunale eller kommunale kollektivselskaper, inngått takstsamarbeid der billetter kan benyttes sømløst på tvers av transportmidler. Eksempel på et slik samarbeid er takstsamarbeidet mellom Ruter og Vy i Oslo-området. Et slikt samarbeid er imidlertid ikke inngått mellom Brakar og togoperatør som har transportavtale på den angitte reisestrekningen i klagen. Etter Enturs vurdering ligger ansvaret på den reisende å undersøke på hvilket transportmiddel en billett gjelder, eventuelt om den gir rett til sømløs overgang i et takstsamarbeid.

Et viktig hensyn bak Enturs app er at informasjonen som gis er så enkel som mulig å forstå. Dersom det legges for mye informasjon direkte i appens funksjoner, vil dette for mange billett kjøp kunne virke mot sin hensikt og gå på bekostning av brukervennligheten. Entur viser til at informasjonen klager mener manglet er lagt bak billettbetingelsene i lenken på funksjonen «velg ønsket kollektivselskap». Etter Enturs

vurdering er dette i tråd med regelverket som gjelder på området og vanlig praksis innen kollektivtransport.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på toget den 14. august 2022 etter avgang fra Mjøndalen stasjon som følge av at hun ikke kunne fremvise gyldig billett. Klager fremviste en Brakar-billett, som ikke var gyldig for reisen med toget.

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.

Nemnda bemerker at den reisende er ansvarlig for å ha gyldig billett for hele reisen når man benytter selvbetjente løsninger for kjøp av billett og deretter velger å ta plass i en ubetjent vogn på toget. Det er den reisendes ansvar å gjøre seg kjent med billettsystemet og billettreglene, også om man ikke har erfaring med å reise der man måtte befinne seg, på aktuell strekning eller lignende. Nemnda viser til at informasjon om betingelsene for Brakar-billetter var tilgjengelig i Enturs app.

Forbrukerrepresentantene vil bemerke at klager har anført at det ikke fremkom god nok informasjon i Enturs app om at Brakar-billetten ikke kunne brukes på toget. Klager kjøpte en billett fra sone Øvre Eiker til sone Drammen i Entur-appen. Etter forbrukerrepresentantenes oppfatning ble det ikke informert i appen om at denne billetten bare gjaldt på buss, kun at det var en billett med kollektivselskapet Brakar. Forbrukerrepresentantene har forståelse for at klager ikke oppfattet at Brakar er et busselskap og at hun trodde billetter kjøpt i Entur-appen kunne brukes på ulike transportmidler. Det bemerkes likevel at den reisende er ansvarlig for å ha gyldig billett.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold, verken i kravet om frafall av ilagt gebyr eller kravet om at gebyret reduseres til 950 kroner.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)

Camilla Asker (Flytoget)

Kristin Aarre (SJ)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)