

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Frafall av gebyr ved reise med tog

### Dato

13.11.2019

### Saksnummer

2019-02503

### Tjenesteytere

Vy

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste 31. mai 2019 med toget fra Stabekk til Oslo sentralstasjon. Klager forsøkte å kjøpe billett via RuterBillett appen, men billetten kom ikke til syne i applikasjonen selv om nettbanken viste trekk av billettkostnad. Klager kjøpte derfor en ny billett for å være på den sikre siden, men den billetten ble ikke godkjent av kontrollen om bord og klager ble følgelig ilagt gebyr.

Klagers representant viser til at datteren kjøpte billett før ombordstigning i toget og krever at gebyret frafalles.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ved billettkontroll på tog 2136 den 31. mai 2019 ble klager påtruffet i en ubetjent vogn. Klager kunne ikke fremvise gyldig billett for reisen hun benyttet seg av, og ble korrekt ilagt et kontrollgebyr.

Vy vet ikke hvor klager påsteg toget som startet i Asker, men billettkontroll ble utført etter avgang fra Stabekk hvor toget avgikk kl. 13.40.39. Det vises her til fremlagt logg for toget. Klager kjøpte billett kl. 13.41.54. Det vises her til vedlagt informasjon om billett kjøpt av klager. Det presiseres at dørene på toget stenger ca. 15-20 sekunder før toget faktisk avgår.

Som det fremgår av tider i andre avsnitt ovenfor har klager påbegynt kjøp av billett etter avgang og når kontrollen var påbegynt i den ubetjente vognen. Det vises videre til kommentar fra kontrollør etter utført kontroll på bakside av gebyrseddel i fremlagt kontrollseddel. Gebyret er sent utskrevet da politi måtte tilkalles for å slå fast ID, som tar tid.

I Vys transportvilkår § 4 punkt c fremgår det at "Kjøp og validering av digitale/elektroniske billetter skal foretas før ombordstigning." Dette fremgår også i Ruter sine betingelser for mobilbillett. Videre er dørene på de ubetjente vognene tydelig merket ut- og innvendig med "kun gyldig billett".

Man unngår ikke å bli ilagt kontrollgebyr ved å kjøpe billett samtidig med at det utføres kontroll, som ville gjøre billettkontroll meningsløs. Billett skal være i orden før man går om bord i ubetjent vogn. Har man ikke billett kan man velge vogn merket "billettsalg". Det er lett å se i mobilapplikasjon om man har gyldig billett, man har en kontrollkode.

Gebyret ble ilagt på det objektive kriterium og faktum at klager ikke kunne fremvise gyldig billett for transporten hun benyttet seg av fra Stabekk. Vy kan på grunnlag av overnevnte ikke se noen grunn til å imøtekomme klagers krav om frafall av ilagt gebyr.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ilagt gebyr fordi hun ikke kunne fremlegge gyldig billett under en billettkontroll på toget 31. mai 2019.

Det følger av Vys transportvilkår § 4 bokstav c at passasjerer som ikke fremlegge gyldig billett vil bli ilagt gebyr. Bestemmelsen er objektiv. Gebyr kan således ilegges selv om passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig.

Nemnda legger til grunn at klager gikk på toget i en ubetjent vogn på Stabekk. Kontrollørene kom på samtidig og logg for tog 2136 viser at toget forlot Stabekk kl. 13.40.39.

Klagers billett er kjøpt kl. 13.41.54 og hadde følgelig ikke billett da hun gikk på toget. I en kommentar fra Ruter med informasjon hentet fra klagers app-ID fremgår: " Hei. Hun kjøpte billett kl. 13.41.54. Forsøkte å kjøpe billett kl. 12.39, men der ble betalingen kansellert."

Nemnda bemerker at elektroniske billetter skal være kjøpt og validert før påstigning. I dette tilfellet ser man at dersom billetten hadde blitt lastet ned til Ruter-appen, ville den ha vært utløpt før klager gikk på toget.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Ved sluttbehandlingen av saken i nemnda var den andre forbrukerrepresentanten syk. Vedtaket ble fattet i medhold av transportklagenemndforskriften § 5-5 (5).

### **Vedtak**

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Anne Austbø (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)
- Susann Tandberg