

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om frafall av gebyr ved reise med tog. For sent billettkjøp

### Dato

11.11.2019

### Saksnummer

2019-02803

### Tjenesteytere

Vy

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med tog fra Oslo S til Knapstad da han ble ilagt gebyr. Ifølge klager kjøper han alltid billett om bord i toget, men denne gangen gikk kjøpet tregere på grunn av dårlig internettforbindelse. klager viste en gyldig billett til kontrollen, men ble likevel ilagt gebyr.

Klager opplever hendelsen som provoserende og krever at Vy frafaller gebyret.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ved billettkontroll på tog 1911 den 8. mai 2019 ble klager påtruffet i en ubetjent vogn. Klager kunne ikke fremvise gyldig billett for reisen han benyttet seg av, og ble korrekt ilagt et kontrollgebyr.

Billettkontroll ble utført etter avgang fra Kolbotn hvor tog 1911 avgikk kl. 10.50.20. Det vises her til vedlagt logg for tog 1911. Klager kjøpte billett kl.10.52. Da tog 1911 var avgått har klager, når det ble utført kontroll, kjøpt billett til neste tog som hadde avgang kl. 11.31 fra Oslo - som er tidspunkt billetten vil være gyldig fra. Vy presiserer at dørene på toget stenger ca. 15-20 sekunder før toget faktisk avgår.

I Vys transportvilkår § 4 bokstav c er det beskrevet: Kjøp og validering av digitale / elektroniske billetter skal foretas før ombordstigning. Dette fremgår også i vilkår på mobilbillett. Videre er de ubetjente vognene tydelig merket utvendig med "kun gyldig billett". Klager opplyser at han var med toget fra Oslo S, og hadde således rikelig med tid til å oppsøke betjent vogn på toget.

Gebyret ble ilagt på det objektive kriterium og faktum at klager ikke kunne fremvise gyldig billett for transporten han benyttet seg av fra Kolbotn. Vy opprettholder derfor gebyret, men har refundert billetten som klager kjøpte under kontrollen.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ilagt gebyr på toget 8. mai 2019 fordi han hadde kjøpt billett for sent.

Det fremgår av Vys transportvilkår § 4 bokstav c at passasjerer som ved kontroll ikke har 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 en ubetjent vogn i Oslo. Kontrollen startet etter at toget gikk fra Kolbotn ca 11 minutter etter avgang Oslo. Klager kjøpte billett på samme tidspunkt som kontrollen startet, og fikk da billett til neste tog.

Nemnda legger til grunn at klager ikke hadde gyldig billett da han gikk på toget. Han kunne da gått inn i en betjent vogn hvor han kunne få kjøpt billett.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

### **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