

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Manglende gyldig billett - krav om frafall av gebyr

### Dato

22.03.2021

### Saksnummer

2021-00058

### Tjenesteytere

Vy

### Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr den 30. desember 2020. Klager anfører at han kjøpte en billett gjennom Ruter sin billettapp og ble videresendt fra Ruter-appen til Vipps for betaling. Han forklarer at han tastet inn koden sin og fikk beskjed fra Vipps om at billetten var blitt betalt. Videre anfører klager at når han senere åpnet Ruter-appen under billettkontrollen kom det opp en feilmelding om at kjøpet ikke var gjennomført. Klager forklarer at banken i ettertid har sagt at det skjedde en reversering av kjøpet og fortalte at dette muligens kunne skyldes nye sikkerhetsordninger ved elektroniske systemer.

Klager mener det ikke er riktig at han skal betale kontrollgebyr. Han presiserer at han både ville og forsøkte å betale og mener han handlet etter hva det er rimelig å forvente av han.

Etter at klager har mottatt Vy sitt tilsvare i saken legger han til at han er klar over at kunden selv må sørge for å ha gyldig billett. Klager presiserer at dette er et tilfelle hvor han har vært i god tro om at han hadde kjøpt billett og derfor finner han det ikke rimelig at han skal ilegges et kontrollgebyr. Han mener at et slikt gebyr burde ilegges med det formål å hindre at kunder "sniker" seg på toget eller "slurver" med betalingen. Klager mener at han i dette tilfellet ikke har gjort noen av delene når han fikk beskjed fra Vipps om at billetten var betalt og spesielt når tjenesteyter legger opp til denne betalingsordningen.

Klager krever frafall av gebyret.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr den 30. desember 2020 fordi han ikke kunne fremvise gyldig billett for reisen han benyttet seg. I Vy sine reisevilkår punkt 3 er det angitt at digitale/

elektroniske billetter skal være aktivert før du går på toget. Det er samme vilkår i Ruter sin app. De ubetjente vognene på toget er tydelig merket ut- og innvendig med "kun gyldig billett".

Vy var kun transportør og hadde ikke noe med salg av billetten å gjøre. Klager har vist til en Ruter-app ID. Ruter opplyser at på denne app ID så har betaling blitt kansellert på de tre siste forsøk på kjøp av billett før klager ble påtruffet i billettkontroll. Dette gjelder i perioden fra 2. desember 2020 til 30. desember 2020. Ruter har ikke registrert feil med sin app.

Klager må selv forsikre seg om at betaling er gjennomført, penger sendt og billett er utstedt når man velger å kjøpe billett via app og betale med Vipps. I dette tilfellet var betaling kansellert, og det var ikke utstedt noen billett. Har man av forskjellige årsaker ikke billett i orden kan man velge vogn på toget som er merket med billettsalg, hvor billett kan kjøpes.

Vy opprettholder krav om betaling av gebyret.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ilagt gebyr på toget den 30. desember 2020 fordi han ikke kunne fremvise gyldig billett for reisen han benyttet seg av.

Det fremgår av Vys transportvilkår § 4 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 passasjeren ikke har opptrådt klanderverdig.

Nemnda bemerker at det ved kjøp av billetter via app er den reisendes ansvar å sørge for at billetten blir lastet ned og deretter også aktivert. Ruter har opplyst at på klagers app-id har betaling blitt kansellert på de tre siste forsøk på kjøp av billett, i perioden fra 2. desember 2020 til 30. desember 2020. Ruter har ikke registrert feil med sin app.

Klager kunne ikke fremvise gyldig billett ved kontroll og vilkårene for å illegge gebyr var dermed til stede.

Nemnda viser generelt til at det ikke er tilstrekkelig å ha kjøpt billetter, verken papirbilletter eller elektroniske. Billettene må i tillegg aktiveres enten ved automater eller lastes ned og bekreftes i mobilappen.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda for kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)  
Hege Sundby (Forbrukerrådet)  
Steffen Lien (Forbrukerrådet)  
Heidi L. Hansen (Flytoget)  
Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)