

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr som følge av manglende tilleggsbillett.

Dato

17.09.2021

Saksnummer

2021-00841

Tjenesteytere

Vy

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med banen fra Grorud stasjon til Oslo S, og hadde videre overgang med tog i retning Moss. På grunn av dårlig tid og mange tanker knyttet til valg av megler skyndet klager seg om bord på toget uten å tenke over hvilken type vogn hun påsteg. Hun trodde uansett det ikke hadde noen betydning da hun har Ruter månedskort.

Ved Holmlia stasjon begynner klager å kjøpe en tilleggsbillett, uten at hun registrerer at det er kontroll i vognen. Hun blir avbrutt av kontrolløren og ilagt gebyr som følge av for sent kjøp av tilleggsbillett. I et forsøk på å få frem at hun ikke hadde noen intensjon om å snike viste klager alle de 72 tilleggsbillettene hun hadde kjøpt, men kontrolløren opprettholdt gebyret og ba henne klage til kundesenteret.

Klager understreker at hun tross alt reiste med gyldig månedsbillett for den aktuelle sonen hun reiste fra, og at hun var i gang med å kjøpe tilleggsbillett. Klager krever at Vy frafaller gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ved billettkontroll ble klager påtruffet i en vogn merket kun gyldig billett på tog 1123 den 26. mai etter avgang fra Holmlia (Ruter sone 1) hvor neste stopp var Ski (Ruter sone 2S). Klager kunne ved kontroll ikke fremvise gyldig billett for hele reisen hun benyttet seg av, og ble ilagt kontrollgebyr.

Før avgang fra Holmlia må man her ha billett for sone 2S i orden. Klager viser til en slik billett kjøpt i Ruters app klokken 15:33:07 jf. vedlegg merket 02 i klagen til Nemnda. I vedlegg 1 er tider for tog 1123 som avgikk fra Holmlia klokken 15:29:30. Vi vil presisere at dørene på toget stenger ca.15-20 sekunder før toget faktisk avgår. Ruter billetten det

vises til er kjøpt etter avgang fra Holmlia når kontroll var i gang. Fra kontrollen er det elektronisk notert:

Tid: [2021-05-26 15:36 CEST] Årsak: [BOUGHT_DURING_CONTROL] Tog: [1123] Stasjon: [Holmlia stasjon]

I Vys reisevilkår punkt 3 er det beskrevet: ”Digitale/elektroniske billetter skal være aktivert før du går på toget». De ubetjente vognene på toget tydelig merket ut og innvendig med kun gyldig billett. Vy viser til fremlagt bilde av selskapets merking av vogner. I Ruters betingelser for bruk av mobilbillett fremgår det at billett skal være kjøpt før ombordstigning.

Vy må stille krav til at man har kjøpt billett for hele reisen på forhånd når man har valgt en vogn merket kun gyldig billett. Ellers vil passasjerer i utgangspunktet kunne reise uten å betale for hele reisen, for så under kontroll eller i ettertid av kontroll kunne vise til særskilte individuelle årsaker til hvorfor man ikke hadde billett for hele reisen, og at gebyr således ikke bør ilegges eller at gebyret bør frafalles i ettertid. Vi vet strengt tatt ikke om de som kjøper billett når det utføres kontroll, ville ha kjøpt billett dersom det ikke ble utført kontroll.

Gebyr ble her ilagt på det objektive kriterium og faktum at klager ikke kunne presentere gyldig billett for hele reisen hun benyttet seg av. Hjemmel for å ilegge gebyr fremgår av våre 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 kontrollgebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble 26. mai 2021 påtruffet i en ubetjent vogn i toget fra Holmlia (Ruter sone 1) hvor neste stopp var Ski (Ruter sone 2S).

Det fremgår av NSBs transportvilkår § 4 C at passasjerer som ved kontroll ikke kan fremvise gyldig billett, vil bli ilagt et gebyr. Bestemmelsen er objektiv. Gebyr kan således ilegges selv om passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig.

Klager kunne ikke vise gyldig billett for hele reisen og vilkårene for å ilegge gebyr var til stede.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Nemnda har forståelse for at gebyret kan oppleves som en streng reaksjon, men av hensyn til reiseforetakenes behov er det imidlertid behov for en konsekvent praksis da det er ulike årsaker til at reisende ikke har gyldig billett.

Vedtak

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Kristin Aarre (SJ)
- Camilla Asker (Flytoget)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)