

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om frafall av gebyr og fremsatt motkrav. Anført at det ikke gikk an å kjøpe billett på automat eller i app.

### Dato

10.02.2022

### Saksnummer

2021-01829

### Tjenesteytere

Vy

### Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr den 13. september 2021 på toget som følge av manglende gyldig billett.

Klager har anført at han kl. 8 den aktuelle morgenen lastet ned Entur-appen, men fikk ikke lagt til Visa-kortet sitt. Klager anfører at appen bare sto og lastet på den siden der man legger inn betalingskort. Da han ankom Eidsvoll stasjon, var det arbeid på spor 1, slik at billettautomaten var avspærret. Klager anfører at han deretter forsøkte å laste ned Vy-appen for å kjøpe billett der. Klager anfører at dette ikke virket grunnet for lav WiFi-hastighet. Han anfører at han imidlertid hadde fått beskjed fra lokale om at man som pensjonist kunne kjøpe billett på toget. Likevel fikk han beskjed av konduktøren at dette ikke var mulig, og gebyret ble utstedt.

Klager anfører at han gjorde alt han kunne for å kjøpe billett, men at dette var for vanskelig. Han anfører at han fikk feilmelding da han forsøkte å laste ned Vy-appen om bord på toget. Videre anfører han at han gikk inn i feil vogn, fordi han antok at nedlastningen av Vy-appen og billettkjøpet skulle gå i orden før konduktøren kom. Klager anfører at konduktøren kunne ha bedt klager om å gå til en annen vogn og kjøpe billett der. Klager stiller seg kritisk til kundebehandlingen.

Klager krever frafall av gebyret og har fremsatt et motkrav på 500 kroner fra Vy.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble den 13. september påtruffet i billettkontroll på tog 511 i en vogn merket kun «gyldig billett» etter avgang fra Oslo lufthavn. Klager kunne ved kontrollen ikke fremvise billett for reisen han benyttet seg av og ble derfor korrekt ilagt et kontrollgebyr.

Det er firmaet Entur AS som eier og drifter billettautomatene ved stasjonene. De har ikke registrert noen feil eller nedetid på billettautomat ved Eidsvoll stasjon og melder som følger: «Vi har ikke registrert noe feil på Eidsvoll den 13/9 automaten har mye salg den dagen (13/9), så ser den har solgt hele dagen.»

Uansett, har man ikke billett i orden på forhånd, kan man kjøpe billett i vogn på toget merket «billettsalg».

I Vys reisevilkår punkt 3 er følgende angitt:

«Din plikt til å ha gyldig billett

Du må ha gyldig billett for å reise med Vy. På vy.no finner du informasjon om ulike billettyper og reglene for dem.

Digitale/elektroniske billetter skal være aktivert før du går på toget. Hvis du ikke har gyldig billett før du går på toget, må du kjøpe billett av Vys personale om bord ved første anledning. Billett kan ikke kjøpes i vogner som er merket «ubetjent» eller «kun gyldig billett».

De ubetjente vognene på toget er tydelig merket ut- og innvendig med «kun gyldig billett» som gjør oppmerksom på at man må ha billett i orden, og det er innvendig merket at man kan kjøpe billett i vogn som er merket «billettsalg». Ved ankomst til Oslo lufthavn var det kun 44 passasjerer om bord i toget. Klager opplyser at han gikk om bord på toget på Eidsvoll – slik at klager har hatt god tid til å orientere seg og kunne uten hindringer tatt seg til vogn merket billettsalg og oppsøke personale før han ble påtruffet i kontroll. Vogn med billettsalg er lokalisert midt på togsettet og har utvendig grå dører på både grønne og røde togsett.

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

Vy har vært i kontakt med Entur AS, som ikke har registrert noen feil med sin app i det aktuelle tidsrommet, og Vy har heller ikke registrert noen feil i Vy-appen i det aktuelle tidsrommet.

Vy opprettholder kravet om betaling av kontrollgebyret.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ilagt gebyr den 13. september 2021, fordi han ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen.

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. Videre fremgår det av transportvilkårenes punkt 3 at digitale/elektroniske billetter skal være aktivert før man går på toget.

Klager kunne ikke fremvise gyldig billett under billettkontrollen, så vilkårene for å ilegge gebyr var dermed til stede. I regelverket finnes det ingen unntak fra denne regel.

Klager har anført at billettautomaten på stasjonen var avsperrert og at han ikke fikk lagt til betalingskort i Entur-appen og ikke fikk lastet ned Vy-appen. Vy har oppgitt at det ikke var registrert noen nedetid med billettautomaten på stasjonen den aktuelle dagen, og heller ikke noen feil med verken Entur- appen eller Vy-appen.

Nemnda bemerker at den reisende selv har ansvar for å sette seg inn i billettsystemene, og det fremgår av Vys vilkår at dersom man ikke har gyldig billett før man går på toget, må man kjøpe billett av Vys personale om bord ved første anledning. Videre fremgår det at billett ikke kan kjøpes i vogner som er merket «ubetjent» eller «kun gyldig billett».

Det er av hensyn til reiseforetakenes behov nødvendig å ha en konsekvent praksis. Nemnda har forståelse for at ileggelsen av gebyr kan oppleves som en streng reaksjon, men kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at klager gis medhold i dette tilfellet.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Camilla Asker (Flytoget)

Kristin Aarre (SJ)