

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av ilagt gebyr. Anført problemer med appen og at konduktøren ba klager om å gå videre til ubetjent vogn grunnet trengsel.

Dato

12.12.2022

Saksnummer

2022-01925

Tjenesteytere

Vy

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på toget den 23. august 2022.

Klager anfører at hun sto i betjent vogn på toget fra Sandvika mot Lørenskog, og vognen var full. Klager anfører at konduktøren kom og spurte henne om å kjøpe billett, men verken Ruter- eller Vy-appen fungerte for klager den dagen. Klager anfører at han så dette selv, så han spurte hvor hun skulle av. Klager anfører at hun svarte at hun skulle av på Høvik, og at konduktøren da sa at det var greit og ba henne om å trekke fremover til neste vogn siden det var fullt.

Klager anfører at hun sto ved døren for å gå av toget på stasjonen da hun hørte at kontrolløren ropte på henne. Klager anfører at hun snudde seg og ble spurt om å vise billett. Klager anfører at hun viste at appen ikke fungerte. Klager anfører at kontrolløren tok tak i klagers genser uten grunn. Klager anfører at kontrolløren dro i henne mens hun var på vei ut av toget. Klager anfører at slik oppførsel ikke er akseptabel.

Klager anfører at hun kjøper billett hver gang hun reiser på jobb, men at det i dette tilfellet var en feil med appen. Klager anfører at det ikke var noe feil med kortet hennes.

Klager anfører at hun har betalt gebyret hun ble ilagt, og hun krever refusjon av dette.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble påtruffet i en vogn tydelig merket med «ubetjent/kun gyldig billett» på toget den 23. august etter avgang fra Sandvika. Klager kunne ved kontrollen ikke fremvise gyldig billett for reisen hun benyttet seg av og ble korrekt ilagt et kontrollgebyr.

Ved kontrollen fremviste klager en utgått Ruter-fribillett for barn gyldig i sone 1 og 2Ø. Klager ble påtruffet i sone 2V, og Ruter-fribilletter er uansett ikke gyldige for reiser med tog. Det var ikke nødvendig med noe tilbakehold av klager, og det er kun kontrollører som har vært involvert i kontrollen. Det vises til fremlagt notat fra kontrollør. Når man ikke kan fremvise legitimasjon ved kontroll, tar det noe lengre tid å utstede gebyr, da identiteten til den som er påtruffet, må bekreftes på annen måte. Vy vil for ordens skyld presisere at Vy har hjemmel for tilbakehold frem til identitet er bekreftet jf. Vys reisevilkår punkt 4 C.

I Vys reisevilkår punkt 3 fremgår det som følger: «Digitale/elektroniske billetter skal være aktivert før du går på toget». Det samme er tilfelle med Ruter sin app. De ubetjente vognene på toget er tydelig merket ut- og innvendig med «kun gyldig billett», som minner om og gjør den reisende oppmerksom på å ha billett i orden. Det er ikke registret feil i Vys app eller betalingskanaler i aktuelt tidsrom, og Vy har vært i kontakt med Ruter som heller ikke har registret noen feil. Det er ikke salg av billetter i vogner som er merket med «kun gyldig billett/ubetjent». Billett kan ikke kjøpes i vogner som er merket «ubetjent» eller «kun gyldig billett».

Generelt kan billetter kjøpes i kiosker og på automat ved stasjonen. Dersom man av forskjellige årsaker likevel ikke har billett i orden på forhånd, kan man ta plass i vogn på toget som er merket «billettsalg/betjent». Vy må imidlertid stille krav om at man har billett i orden for reisen man benytter seg av når man er i en vogn merket «kun gyldig billett».

Det ble ilagt kontrollgebyr på det objektive kriterium og faktum at klager ikke kunne presentere gyldig billett for reisen hun benyttet seg av. Hjemmel for å ilegge gebyr fremgår av Vys reisevilkår § 4 A: «Hvis du ikke kan vise gyldig billett i en kontroll, må du betale et gebyr fastsatt av Samferdselsdepartementet».

Vy ser ingen grunn til å frafalle gebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på toget den 23. august 2022 som følge av manglende gyldig billett.

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 har selv oppgitt at hun ikke hadde billett for reisen. Klager kunne dermed ikke fremvise gyldig billett under billettkontrollen, og vilkårene for å ilegge gebyr var således til stede.

Klager har blant annet anført at hun ikke fikk til å kjøpe billett i Vy- eller Ruter-appen, og at hun viste dette til konduktøren, som sa at det var greit og ba henne om å trekke videre til ubetjent vogn siden vognen hun var i var full.

Vy har oppgitt at verken Vy eller Ruter har registrert problemer i appen i det aktuelle tidsrommet.

Nemnda bemerker at klager gikk inn i ubetjent vogn, som bare gjelder for passasjerer som har gyldig billett. 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». Nemnda finner ikke å kunne legge til grunn at det er sannsynlig at konduktøren ga klager beskjed om at hun kunne gå i ubetjent vogn uten å ha kjøpt billett først.

Nemnda bemerker at klagere påberoper forskjellige årsaker til at de ikke har kjøpt billett. Nemnda bemerker at gebyrreglene er objektive og gebyr ilegges uavhengig av om vedkommende hadde ment å ikke kjøpe billett eller ikke. Det føres en streng praksis, da det påberopes ulike grunner til at man ikke har billett.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Camilla Asker (Flytoget)

Kristin Aarre (SJ)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)