

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr. Anført at klager valgte «Nåværende posisjon» i appen, men at denne ikke fungerte som den skulle.

### Dato

16.06.2022

### Saksnummer

2022-00693

### Tjenesteytere

Vy

### Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på toget den 11. april 2022.

Klager anfører at hun ble ilagt gebyr selv om hun gjorde alt hun kunne for å unngå det. Klager anfører at hun lastet ned Vy-appen og tastet inn «Min nåværende posisjon», da hun var usikker på stasjonsnavnet. Klager anfører at appen ba henne om å betale 64 kroner, noe hun gjorde. Klager anfører at dersom appen hadde bedt henne om å betale 84 kroner, ville hun ha gjort det umiddelbart.

Klager anfører at da kontrolløren sjekket billetten hennes, ble det oppdaget at hun manglet en sone. Klager anfører at hun var i sjokk, fordi hun tenkte at hun hadde gjort alt riktig. Klager anfører at kontrolløren var veldig snill og forsikret klager om at det ikke var noen grunn til å stresse, og at det eneste klager måtte gjøre var å sende et skjermbilde av billetten til Vy med en forklaring av situasjonen. Klager anfører at kontrolløren sa at klager ikke burde betale noe og i stedet sende bilde av billetten, og at kravet da ville bli slettet.

Klager anfører at dersom hun hadde skjont at hun ville måtte betale 1125 kroner i gebyr til tross for at hun hadde gyldig billett, ville hun ha protestert på stedet overfor kontrolløren. Klager anfører at hun ikke tenkte på å protestere der og da, siden hun hadde 100 % rett og siden kontrolløren sa at kravet ville bli slettet hvis hun sendte inn bildet.

Klager anfører at dersom hun hadde gått tilbake til det tidspunktet da hun lastet ned Vy-appen, ville hun ha gjort akkurat det samme igjen, ikke fordi hun ville spare 19 kroner, men fordi det var den eneste måten for henne å kjøpe gyldig billett for reisen. Klager

anfører videre at hun har ingen svar på hvorfor appen ba henne om å betale 64 kroner i stedet for 84 kroner, og at dette er noe Vy bør ta ansvar for. Klager anfører at hun ikke kan stå ansvarlig for hvordan navigasjonen fungerer i Vys app. Klager anfører at hun hadde kjøpt en gyldig billett for reisen i Vy-appen og har bevis på dette.

Til Vys tilsvar anfører klager at billetten var kjøpt før hun gikk på toget, noe som enkelt kan sjekkes opp i lys av innsendt dokumentasjon, at hun valgte «Nåværende posisjon» og til Fetsund, og at hun betalte den summen som appen ba henne om å betale. Klager anfører at da billetten ble kontrollert, var den aktiv. Klager anfører at hun ikke kan straffes for at navigasjonen i Vy-appen ikke fungerte nøyaktig. Klager anfører at hun dessuten reiste alene den dagen.

Klager krever frafall av det ilagte gebyret.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Ved billettkontroll den 11. april ble klager påtruffet i en vogn merket «kun gyldig billett» etter avgang fra Oslo S (Ruter sone 1), hvor neste stopp var Lillestrøm (Ruter sone 2Ø). Klager kunne ved kontroll ikke fremvise gyldig billett for hele reisen hun benyttet seg av, og hun ble ilagt kontrollgebyr.

Kontrolløren har opplyst som følger: «Hun hadde sone 2Ø og 3Ø men ikke sone 1 da vi kom fra Oslo. Hun hadde også med seg ett barn på 12 år som hun ikke hadde billett på».

Før avgang fra Oslo S må man her ha billett for sone 1 i orden – noe klager ikke hadde. I Vys reisevilkår punkt 3 er det beskrevet som følger: «Digitale/elektroniske billetter skal være aktivert før du går på toget». De ubetjente vognene på toget er tydelig merket ut- og innvendig med «kun gyldig billett». Vy må stille krav til at man kan fremvise billett for hele reisen man benytter seg av når man har valgt vogn merket «kun gyldig billett».

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 Vys reisevilkår punkt 4 A: «Hvis du ikke kan vise gyldig billett i en kontroll, må du betale et gebyr fastsatt av Samferdselsdepartementet.» Størrelsen på gebyret er likt for alle tilfeller av manglende billett.

Billetten som klager fremviste, er ikke kjøpt i Vys app. Billetten var kjøpt i Ruters app. Kontrolløren har ikke gitt noe tilsagn på at gebyr vil bli frafalt, men at hun kunne klage på gebyret og avvente svar.

Kontrolløren meldte tilbake som følger:

«Hei! Det har ikke vært noe avtale om å ikke betale. Vi var to som var på saken og vi informerte om at hun ikke skulle betale noe før hun hadde fått svar på en evt klage. Hun hadde sone 2Ø og 3Ø men ikke sone 1 da vi kom fra Oslo. Hun hadde også med seg ett barn på 12 år som hun ikke hadde billett på. Dette sa jeg også til henne at det ikke var

helg eller helligdag så barn må betale barnebillett. Ellers blir det også gebyr. Da sa hun at det visste hun ikke. I dette tilfeller var det to grunner til at hun fikk gebyr. Ikke betalt billett på barn og feil sone på seg selv.»

Vy opprettholder krav om betaling av gebyret.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ilagt gebyr på toget den 11. april 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 hadde billett for sone 2Ø og 3Ø, men manglet billett for sone 1 ved avgang fra Oslo S. Klager kunne dermed ikke fremvise gyldig billett under billettkontrollen, og vilkårene for å legge gebyr var således til stede.

Klager har blant annet anført at hun valgte «Nåværende posisjon» som avreisested i appen, og at hun betalte det appen oppga at hun måtte betale. Klager har videre anført at hun fikk beskjed av kontrolløren om at gebyret ville bli frafalt dersom hun sendte inn bildebevis på billetten i etterkant.

Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å sørge for gyldig billett ved reise med kollektiv transport, og det er den reisendes ansvar å kunne vise gyldig billett. Dette innebærer at det også er den reisendes ansvar å kontrollere at riktig billett er kjøpt. Klager gikk om bord i ubetjent vogn, hvor man må ha kjøpt og aktivert billetten på forhånd. Nemnda finner for øvrig ikke at det er sannsynlig at kontrolløren ga klager beskjed om at hun ville slippe å betale gebyret selv om hun ikke hadde gyldig billett.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Camilla Asker (Flytoget)

Kristin Aarre (SJ)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)