

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om frafall av gebyr grunnet tekniske problemer med Vipps

### Dato

16.10.2018

### Saksnummer

2018-02431

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager var på besøk i Oslo og skulle den 16. juli 2017 reise med buss fra Bogstad camping til sentrum. På vei ned til sentrum fra Bogstad camping kjøpte klager en mobilbillett med honnørrabatt med Vipps som betalingsmiddel. På turen tilbake til Bogstad samme dag, gjentok klager prosessen og antok at alt var i orden.

Noen stopp før Bogstad camping ble klager stoppet i kontroll. Da han skulle vise billett klarte han ikke å finne billetten i Ruters billettapp, og ble ilagt gebyr.

Klager sendte en klage til Ruter, hvor han la ved nødvendig dokumentasjon, samt honnørbevis. Klager fikk avslag på klagen, til tross for at Ruter innrømmet at Vipps var nede den dagen og at de kunne se at klager hadde forsøkt å kjøpe billett. En slik behandling er etter klagers oppfatning ikke rettferdig, spesielt når det ikke er mulig å få gjennomslag til selskapet uansett hvor mye dokumentasjon som fremlegges.

Klager krever at Ruter frafaller gebyret.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 14. juli 2018 fordi han ikke kunne fremvise gyldig billett.

I kontrollen ble det opplyst at han hadde glemt å kjøpe billett. I ettertid så hevdes det at kjøpet feilet ved betaling.

Med en gang kjøpsprosessen startes i appen, så vil Ruter kunne se at det er et kjøp som er igangsatt. Det vises her til vedlagt billetthistorikk.

Den 14. juli er det gjennomført ett billett kjøp, denne billetten hadde utløpt for mer enn to timer da klager ble stoppet. Det er ikke gjort noen forsøk på flere kjøp den dagen.

Ruter forholder seg til at klager ikke hadde noen gyldig billett, da dette ansvaret ligger hos klager.

Ruter kan på bakgrunn av dette ikke se noen grunn til å endre standpunkt i denne saken.

### **Nemnda bemerker**

I klagen hevdes at gebyret ble ilagt 16. juli 2018, mens Ruter viser til 14. juli 2018. Klager har ikke besvart henvendelser fra nemndas sekretariat om å klarlegge datoen.

Nemnda legger til grunn opplysningene i gebyrrapporten om at klager ved kontroll på buss nr. 32 den 14. juli 2018 ble ilagt gebyr da han ikke kunne vise gyldig billett.

Det fremgår av Ruters transportvilkår punkt 3 bokstav b at den reisende plikter å ha gyldig billett før ombordstigning eller før passering av kontrollsoner.

Det følger videre av punkt 6.2 første avsnitt at passasjerer som ved kontroll ikke kan vise gyldig billett, vil bli ilagt gebyr. Bestemmelsen er objektiv. Gebyr kan således ilegges selv om passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig.

Klager kunne ikke vise billett og vilkårene for å ilagge gebyr var dermed til stede.

Klager har opplyst at han kjøpte mobilbillett med Vipps som betalingsmiddel da han tok bussen fra Bogstad til sentrum og fra sentrum tilbake til Bogstad camping. Han trodde at billett kjøpet var i orden. Kontrollen fant sted på tilbakereisen.

Ruter har opplyst at det er registrert kun ett kjøp av billett i klagers app den 14. juli og den billetten hadde utløpt for mer enn to timer siden da klager ble kontrollert.

Ruter har erkjent at det var registrert problemer med betaling med Vipps, men dette var 16. juli og ikke dagen klager ble ilagt gebyr.

Nemnda legger etter dette til grunn at klager var kjent med prosessen ved kjøp av billetter via Vipps siden han hadde kjøpt billett via Vipps for reisen til sentrum. Det anses mest sannsynlig at han hadde glemt å kjøpe billett på tilbakereisen til Bogstad slik det er notert opplyst i gebyrrapporten.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Anne Austbø (leder)
- Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Olav Grøttland (NSB)
- Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)