

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr - Vipps

Dato

14.01.2022

Saksnummer

2021-01545

Tjenesteytere

Skyss

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 1. september 2021. Klager anfører at billetten han kjøpte via Vipps 16. august 2021 var gyldig, men så ble den kansellert i Vipps av Skyss som gjorde at den ble slettet fra Skyss-appen. Klager har i sin klage til Skyss anført at han aldri fikk noe varsel eller melding om at betalingen aldri gikk igjennom, så klager var helt sikker på at han hadde billett frem til han ble kontrollert.

Klager viser til innsendt dokumentasjon i saken.

Etter at klager har mottatt Skyss sitt tilsvare i saken presiserer han at han fikk betalingen godkjent av Vipps, pengene var reservert på kontoen og han fikk en gyldig billett når han kjøpte billetten. Senere så var pengene refundert fra Skyss og billetten fjernet.

Klager krever refusjon av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 1. september 2021. Som reisende er man ansvarlig for å ha gyldig billett. I vilkårene for bruk av Skyss billett-appen må gyldig billett kjøpes før ombordstigning, og den reisende er selv ansvarlig for at kjøpet gjennomføres i sin helhet.

Vipps er kjent for å være ustabil og man kan oppleve at dette feiler (dette er et generelt problem, ikke et problem som er knyttet til Skyss). I dette tilfellet har kunden forsøkt å kjøpe en periodebillett 16. august 2021, og først ved kontroll to uker senere ser kunden at han ikke har billett.

Skyss kan ikke se at gebyret er gitt urettmessig.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr 1. september 2021 fordi han ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontroll.

Det fremgår av Skyss sine transportvilkår punkt 3 at den reisende skal kjøpe billett før eller ved påstigning, og er selv ansvarlig for å inneha gyldig billett under hele reisen.

Videre fremgår det av transportvilkårene punkt 4 at reisende som ved kontroll ikke kan vise gyldig billett og gyldig dokumentasjon ved krav på rabatt, plikter å betale tilleggskost.

Klager kunne ikke fremvise gyldig billett under billettkontrollen, så vilkårene for å ilagge gebyr var således til stede.

Klager har anført at billetten han kjøpte via Vipps 16. august 2021 var gyldig, men så ble den kansellert i Vipps av Skyss som gjorde at den ble slettet fra Skyss-appen.

Nemnda holder det for sannsynlig at kjøpsprosessen via Vipps ikke ble fullført med nedlastning av billetten. Prosessen må ikke avsluttes før skjermbildet med gyldig billett vises. Ved tidligere avbrudd vil kjøpet bli kansellert og beløpet ikke belastet kjøperen. Ved kjøp av billett via Vipps er det ikke tilstrekkelig at betalingen merkes som godkjent i Vipps for å få gyldig billett, det er nødvendig at billetten lastes ned, nedtellingen starter og bildet med gyldig billett vises i Skyss billettapp. Den nedlastede og gyldige billetten er i dette tilfellet å anse som en ordrebekreftelse fra Skyss på at billettbestillingen har gått igjennom.

Klager hadde i dette tilfellet ikke sikret seg at billetten ble lastet ned, slik at han ikke hadde gyldig billett ved påstigning. Nemnda bemerker at den reisende selv har ansvar for å ha gyldig billett før påstigning.

Nemnda viser generelt til at det ikke er tilstrekkelig å ha kjøpt billetter, verken papirbilletter eller elektroniske. Billettene må i tillegg aktiveres enten ved automater eller lastes ned og bekreftes i mobilappen, og dette er den reisendes ansvar. Klager må selv forsikre seg om at betaling er gjennomført og billett er utstedt når man velger å kjøpe billett via app. Ved kjøp via mobilappen er kjøp ikke gjennomført før skjermbildet viser gyldig billett.

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

Vedtak

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)
- Hege Sand (Ruter)
- Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)