

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr. Problematikk mellom betalingsfunksjonen Vipps og RuterBillett-appen

Dato

21.06.2021

Saksnummer

2021-00401

Tjenesteytere

Vy

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med toget fra Kløfta til Oslo Sentralstasjon den 19. februar 2021 da han ble ilagt gebyr for manglende gyldig billett.

Før klager reiste med toget kjøpte han en billett i RuterBillett-appen. Han benytter seg av Vipps som betaling og blir via appen sendt videre til vipps for betaling, der han betaler 86 kroner kl.10.09 og får opp "kjøp gjennomført" i Vipps appen. Deretter blir han sendt tilbake til Ruters billettapp. Klager lukker mobilen og legger den i lommen. Klager merker seg senere at 86 kroner har blitt trukket/reservert fra hans bankkonto. Da klager går om bord i toget kl.10.14 har han fått bekreftelser på at han har kjøpt billett, og går om bord i god tro om at han har gyldig billett.

Klager har merket seg Vy og Ruters tilsvaret til nemnda, og har følgende kommentarer til dette:

Begge selskapene behandler saken med den vinkling om at klager har gjort et bevisst valg i dette tilfellet. Vy presiserer fortsatt at klager har valgt å gå om bord uten gyldig billett, og ruter legger vekt på at han ikke har ventet lenge nok før appen ble lukket, noe som førte til at kjøpsprosessen ble kansellert.

Klager understreker at han ikke har noe problem med tjenesteyternes reiseregler, ettersom han har reist med begge selskapene i mange år og er godt kjent med disse reglene.

Ruter legger også ved betalingshistorikk og etter nyttår ser man tydelig at det har skjedd noe, da flere kjøp kommer opp som kansellert. Her skriver ruter at jeg ofte "lukker appen før betaling er gjennomført". Dette er jo sakens kjerne her. Etter nyttår gikk klager over til å bruke vipps, og da har det åpenbart ført med seg det aktuelle problem. Klager har ikke fått noe som helst varsel om evt (lang) ventetid i app for godkjenning. Hvis det har skjedd kanselleringer før, har klager vært uvitende om dette.

Sakens kjerne, som klager har prøvd å få frem, er at det er på tide at Ruter ser på dette problemet og sørger for å opplyse tydeligere om hvordan samspillet mellom billettappen og vipps fungerer. Klager har nå, etter å ha blitt oppmerksom på dette, testet hvor lenge man må stå og vente på at billetten blir "gyldiggjort" etter kjøpet er fullført i vipps. Dette tar 12 sekunder. Altså, lukkes appen før dette, kanselleres billetten. Nå som klager er kjent med dette, er dette noe han tenker på hver gang han kjøper billett, men han ble altså et offer for denne transaksjonstiden ettersom han i god tro trodde dette var i orden idet man får en bekreftelse i vipps sin betalingsapplikasjon.

Klager har merket seg at i Transportklagenemndas oversikt over klagesaker er denne aktuelle problemstillingen en gjenganger i klagesakene. Klagers oppfatning er at det da er rimelig å si at Ruter burde opplyse om problemet, da det åpenbart går ut over kundene.

Avslutningsvis vil klager si at han har forståelse for en viss mekanisk og upersonlig behandling fra selskapene, men som kunde føler man seg overkjørt og dårlig behandlet når man ikke på noen måte får forståelse eller godtro. Klager etterlyser litt ydmykhet fra Ruter og Vy. Ruter har åpenbart en teknisk svakhet i samspillet mellom billettapp og Vipps når det gjelder transaksjonstid og bekreftelse, noe som underbygges av antall klager de får på gebyrer utstedt pga. denne problematikken.

Klager krever at gebyret frafalles.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I denne saken har både Ruter og Vy inngitt tilsvaret til nemnda:

Vy har i sitt tilsvaret svart følgende:

Ved billettkontroll ble klager påtruffet i en vogn merket kun gyldig billett på tog 1622 den 19. februar etter avgang fra Lillestrøm. Klager kunne ved kontrollen ikke fremvise gyldig billett for reisen han benyttet seg av, og ble korrekt ilagt kontrollgebyr jf. vedlegg merket 002 i klagers henvendelse til Nemnda. Vy viser til vedlagt dokumentasjon for togets tider.

I Vys reisevilkår punkt 4. fremgår: Kjøp og validering av digitale/elektroniske billetter skal foretas før om bordstigning. Ruter har tilsvarende vilkår jf. vedlegg 2. De ubetjente vognene på toget er tydelig merket ut og innvendig med kun gyldig billett – jf. vedlegg 3 - som da påminner og gjør den reisende oppmerksom på å ha billett i orden.

Klager viser til pengereservasjon fra Ruter. Ved bestilling via app og betaling med Vipps blir først beløp reservert. Når man har «sendt penger» - altså betalt - vil billett bli utstedt. Om man ikke gjennomfører betaling vil beløpet ha status som reservert i noe tid hos bank før reservasjon oppheves.

Klager må selv forsikre seg om at betaling er gjennomført og billett er utstedt når man velger å kjøpe billett via app. Klager har her ikke gjennomført betaling - jf. vedlegg 4 – bilde som klager har oversendt Vy viser kansellert som status.

Når klager til tross for reisevilkår og tydelig merking av vogner med kun gyldig billett - likevel velger å ta plass uten gyldig billett - så løper man en risiko for å bli ilagt kontrollgebyr om det utføres kontroll. Dersom man av forskjellige årsaker ikke har billett i orden på forhånd kan man velge vogn på toget som er merket - billettsalg.

Det ble ilagt kontrollgebyr 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 § 4 A ; Hvis du ikke kan vise gyldig billett i en kontroll, må du betale et gebyr fastsatt av Samferdselsdepartementet.

Vy opprettholder krav om betaling av gebyret.

Ruter har i sitt tilsvarende svart følgende:

Ved bruk av Vipps som betaling i RuterBillett-appen må man alltid vente på at billetten blir bekreftet, legger seg inn og nedtelling starter, Dersom man lukker appen for tidlig så avbryter man kjøpet, Vipps har bare foretatt en reservasjon og etter fem minutter blir da kjøpet avbrutt. Kvittering fra Vipps er ikke en kvittering for kjøp av billett.

Om betaling feiler må man kjøpe billett på annet vis. Der er mulig å kjøpe billett i RuterBillett-appen både via registrert bankkort, Afterpay, Paypal og Applepay. I dette tilfellet er det ikke appen som har feilet, men det har vært en brukerfeil i form av klager har lukket appen for tidlig.

Dersom det er en feil fra selskapets side, i RuterBillett-appen, blir det sendt ut en melding inne i selve appen om at de kan reise 30 minutter uten billett.

Ut fra hva Ruter kan se i oppgitt app-ID, har brukeren ofte benyttet seg av Vipps som betalingsløsning. Det er mange kjøp som er registrert avbrutt fordi appen er lukket før billetten er bekreftet og overført fra Vipps sin betalings-applikasjon.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr i ubetjent vogn på toget fra Nationaltheatret til Lysaker den 19. februar 2021 da han ikke kunne vise gyldig billett.

Det fremgår av Vys transportvilkår § 4 at passasjerer som ved kontroll ikke kan vise gyldig billett, vil bli ilagt et gebyr.

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

Klager anfører problematikk med betalingsfunksjonen Vipps som årsak til hvorfor han ikke kunne vise gyldig billett. På bakgrunn av klagers egne opplysninger, legger nemnda til grunn at han lukket billettappen før billetten var lastet ned. Dette medførte at billettkjøpet ble kansellert.

Ved bestilling via app og betaling med Vipps blir først beløp reservert. Når man har «sendt penger» - altså betalt - vil billett bli utstedt. Om man ikke gjennomfører betaling vil beløpet ha status som reservert i noe tid hos bank før reservasjon oppheves.

Klager må selv forsikre seg om at betaling er gjennomført og billett er utstedt når man velger å kjøpe billett via app.

Klager hadde således ikke billett, og gebyret er korrekt ilagt.

Vedtak

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)

Kristin Aarre (SJ)