

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Ilagt gebyr for manglende eller ufullstendig billett

Dato

12.06.2017

Saksnummer

2017-00623

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager tok 12. mars 2017 bussen fra Marienlyst. Klager strevde med å få appen til å fungere denne dagen og om bord i bussen blir hun henstilt til å vise billett til kontrolløren. Klager forklarte problemet hun hadde hatt med appen, og viser kontrolløren at problemet ikke skyldes nettverksproblemer.

Klager viser til Ruters nettsider hvor det fremgår at man kan stige om bord, dersom det er feil på billett-appen og man ikke kan skaffe seg billett på annen måte. Klager tolker dette dithen at hun da kan gå på bussen, når app-en ikke svarer. Klager viser videre til at det på Ruters sider er anført at man i enkelte feilsituasjoner vil motta melding i appen som gir tillatelse til påstigning. Klager understreker derfor at man ikke får melding i alle feilsituasjoner og følgelig ikke kan vise meldingen til kontrollør/bussjåfør.

Klager finner det også merkelig av kontrolløren å ikke vise forståelse for situasjonen.

Klager krever gebyret slettet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Viser til henvendelse fra klager angående gebyr hun ble ilagt 12.mars 17. Klager ble ilagt gebyr da hun ikke kunne fremvise gyldig billett i kontrollen. Hennes forklaring er at det var noe feil med billettappen som gjorde at hun ikke hadde billett. Ruter har ikke registrert noen feil i appen, og ut fra bilde som blir sendt inn så er det dekningen på telefonen som er problemet, og ikke selve appen.

Ruter kan heller ikke se noen spor på at det er forsøkt å kjøpe billett, noe som underbygger at telefonen ikke har hatt kontakt i det hele tatt. Teksten klager viser til hvor det står at man kan reise ved feil i appen gjelder naturlig nok ikke når det er feil

med nettdækning, men kun når feilen ligger hos Ruter. Da vil det også komme opp en melding som gir tillatelse til å reise, og som kan vises frem ved kontroll. Dersom man for eksempel ikke har nok dekning på kontoen så Ruter ikke får trukket penger for billett vil man også få en feilmelding, men det betyr selvsagt ikke at man bare kan reise som vanlig. På bussen er det mulig å kjøpe billett fra fører, så i dette tilfellet hadde det vært mulig å skaffe seg billett der.

Vi fastholder derfor vår avgjørelse i denne saken.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager den 12. mars 2017 tok bussen fra Marienlyst. Hun kunne ved kontroll på bussen ikke vise gyldig billett og hevdet at hun hadde problemer med mobilappen.

Det fremgår av Ruters reisevilkår pkt 3 at den reisende skal ha gyldig billett ved påstigning og må kunne vise billetten under reisen. Av reisevilkårene pkt. 6.2 går det fram at reisende som ved kontroll ikke viser gyldig billett plikter å betale tilleggsavgift. Bestemmelsen er objektiv. Gebyr kan således ilegges selv om passasjerens ikke har opptrådt klanderverdig.

Ruter viser til at det ikke er registrert problemer med mobilappen denne dagen og antar at klager kan ha hatt problemer med nettverkstilknytning.

Nemnda legger til grunn klagers opplysning om at hun hadde hatt problemer med nettverksdekning på telefonen og at hun forsøkte å kjøpe billett flere ganger før hun gikk på bussen. Ut fra disse opplysninger var klager følgelig klar over problemet og skulle ha kjøpt billett hos føreren.

Nemnda kan ikke se at Ruters opplysninger på nettet kan oppfattes slik at klager i denne situasjonen kunne gå på bussen uten å ha billett eller unnlate å kjøpe billett.

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)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Olav Grøttland (NSB)

