

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Frafall av ilagt gebyr ved reise med t-bane.

Dato

06.06.2019

Saksnummer

2019-01127

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med t-banen fra Sognsvann til Jernbanetorget 17. februar 2019. Klager har forklart at det oppstod en teknisk feil med Ruters mobilapplikasjon under reisen, og at dette medførte at han ble ilagt gebyr. Klager har på denne bakgrunn fremsatt krav om frafall av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på t-banen 17. februar 2019 som følge av at han ikke hadde gyldig billett.

I billettapplikasjonen finnes det flere muligheter for betaling hvor Vipps er en av dem. Det er også mulig å legge inn flere betalingskort, slik at passasjerene har mulighet til å kjøpe billett selv om en av betalingsmåtene ikke fungerer.

Det ble gjort et forsøk for kjøp i forkant av kontrollen, men betaling gikk ikke gjennom i Vipps. Det ville vært mulig å betale med betalingskort dersom dette hadde vært lagret i billettapplikasjonen. Ruter kan ikke ta ansvar for feil som ligger hos tredjepart.

Selv om betalingen godkjennes i Vipps, må passasjerer selv forsikre seg om at billetten blir lastet ned i "Ruter Billett"-applikasjonen og at nedtellingen starter. Dette skjedde ikke i dette tilfellet. Kjøpet ble avbrutt og pengene som eventuelt ble reservert ble tilbakeført til konto. Det var ingen registrerte feil i Ruter Billett denne dagen.

Ruter har på ovennevnte grunnlag avvist klagers krav om frafall av ilagt gebyr.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr under kontroll på t-banen 17. februar 2019 som følge av at han ikke hadde 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 ved kontrollen ikke vise gyldig billett, og vilkårene for å legge gebyr var dermed tilstede.

Nemnda peker på at det er den reisendes ansvar å sørge for ha betalingsmidler i appen som fungerer. Ved bruk av Vipps er ikke kjøpsprosessen fullført før billetten er lastet ned og bekreftet gyldig.

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

Vedtak

Transportklagenemnda for kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)

Olav Grøttland (NSB)

Line Jeanette Klefstad (Forbrukerrådet)