

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Frafall av gebyr ved reise med T-bane

Dato

19.11.2019

Saksnummer

2019-01855

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte billett på RuterBillett appen før hun reiste med T-banen fra Helsfyr. Da det ble kontroll ombord åpnet hun billettapplikasjonen og oppdager at nedtelling på to minutter ikke har startet, og blir følgelig ilagt gebyr for manglende billett. Kontrolløren var ikke villig til å høre klagers forklaring om at pengene var trukket i Vipps appen og da klager sendt henvendelse til Ruter fikk hun avslag. Klager har til nemnda anført at hun ikke kan holdes ansvarlig for at Ruters billettapplikasjon og Vipps ikke samsvarer med hverandre, og har på grunnlag overnevnte fremsatt krav om at gebyret frafalles.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på T-banen 11. april 2019 fordi hun ikke hadde gyldig billett. I RuterBillett applikasjonen er det flere muligheter for å betale for eksempel via Vipps, men det er også mulig å legge inn flere betalingskort. På den måten har man mulighet til å betale dersom et av alternativene ikke skulle fungere.

I dette tilfellet fremgår det at klager startet kjøpsprosessen kl. 10.45.34, men betalingen blir ikke bekreftet slik at billetten blir lastet ned og nedtelling starter. Den delen av prosessen skjer først når kontrollen kom på T-banen. Klokken 10.54.09 blir kjøpet bekreftet og nedtelling startet, og det er for sent. Det er kundens ansvar å påse at billetten blir lastet ned og at nedtelling starter.

Ruter kan på overnevnte grunnlag ikke se noen grunn til å endre standpunkt.

Nemnda bemerker

Klager ble ved kontroll på T-banen 11. april 2019 ilagt gebyr fordi hun 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

Nemnda bemerker at klager ikke kunne vise billett ved kontroll og vilkårene for å ilagge gebyr var til stede.

Nemnda har merket seg at klager startet med å bestille billett på mobilappen kl. 10.45.34, men kjøpet ble ikke fullført før kl. 10.54.39, etter at kontrollen var startet. Kjøpsprosessen på Ruters mobilapp og med betaling via Vipps består av flere ledd. Billetten er ikke gyldig før den er lastet ned og bekreftet gyldig.

Billetten skal være lastet ned før ombordstigning slik at man har anledning til å kjøpe billett på annen måte dersom betaling med Vipps ikke lykkes.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Nemndas Forbrukerrepresentanter vil særlig bemerke at gebyr ikke bør ilegges dersom det det avdekkes i forkant av og under kontrollen at det er tekniske problemer i betalingsappen og at ilagt gebyr bør ettergis dersom dette oppdages i etterhånd. Det er derfor viktig at kommunikasjonen mellom Ruter og Vipps om eventuelle tekniske problemer til enhver tid er oppdatert, og at slike problemer enkelt lar seg bringe på det rene på forespørsel.

Vedtak

Transportklagenemnda 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 (Vy)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)