

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av ilagt gebyr. Anført feil med Vipps/Ruter-appen.

Dato

08.03.2023

Saksnummer

2022-02435

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bussen den 2. september 2022.

Klager anfører at det var en teknisk feil i Ruter-appen som gjorde at kjøpet hennes ikke gikk igjennom. Klager anfører at hun ikke rakk å gjennomføre nytt kjøp før det var kontroll inne på bussen. Klager anfører at vekteren nektet å høre på begrunnelsen hennes, selv om hun forklarte problemstillingen og fikk støtte av medpassasjerer som har opplevd det samme.

Klager anfører at dersom Ruter-appen hadde fungert som den skulle, hadde hun hatt gyldig billett. Klager anfører at feilen ikke ligger hos henne, men hos Ruter. Klager anfører at vekteren i tillegg sa at hun måtte godta gebyret på stedet. Klager anfører at hun i ettertid har forstått at dette er feil, og at hun ikke burde ha betalt, da dette oppfattes som om hun godtok boten. Klager anfører at vekteren dessuten opptrådte svært uprofesjonelt, og at situasjonen var ubehagelig.

Klager viser til fremlagt dokumentasjon på problemet som oppsto i appen.

Til Ruters tilsvar anfører klager at siden Ruter ikke ville ta ansvar for feilen i appen, kontaktet hun Vipps. Klager anfører at de undersøkte saken, og det viser seg at feilen er tilknyttet operativsystemet hun hadde på telefonen. Klager viser til at Vipps blant annet skrev som følger: «Dette ser ut til å være relatert til et problem med iOS-appen som noen ganger oppstår. Det ser ut til at på tidspunktet feilen oppsto (02.09.22) hadde du versjon 5.7.0. Det bør være rettelser som løser dette problemet i den siste utgitte versjonen i App Store, 5.9.0. (Du har nå 5.8.2). Vi anbefaler deg å laste ned siste versjonen i App Store for å unngå at dette skjer. Det er dessverre ingen grunnlag for refundering av gebyret grunnet dette.»

Klager anfører at Vipps dermed skyver ansvaret over på nok en aktør: Apple. Klager anfører at hun som forbruker blir fullstendig maktesløs. Klager anfører at hun blir provosert over at Ruter i tilsvaret igjen påpeker at hun må ha gyldig billett. Klager anfører at hun prøvde å kjøpe billett. Klager anfører at det var Ruters app som sviktet henne som kunde. Klager anfører at dersom det ikke umiddelbart hadde vært kontroll, hadde hun hatt tid til å kjøpe ny billett.

Klager stiller spørsmål ved hvem som skal ha ansvaret når teknologien svikter. Klager anfører at hun ikke har noen historikk som sniker, og hun ønsket heller ikke å snike. Klager anfører at det likevel er hun som må betale prisen, og at dette ikke er riktig.

Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever refusjon av ilagt gebyr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble stoppet i billettkontroll om bord på bussen den 2. september 2022. Hun kunne ikke fremvise billett og sa at det var problemer mellom app og Vipps. Det er ikke registrert nedetid hos Ruter med verken app eller Vipps denne dagen.

Klager fikk til å kjøpe billett i appen foran kontrollørene etter at hun hadde gått om bord. Billetten som gikk igjennom, ble ikke bestilt før kl. 15.31.07. Klager skriver selv at hun reiste fra Fayeres gate. Bussen var her fra kl. 15.28.27 til kl. 15.29.08.

Det er flere muligheter for betaling i Ruters app. Om Vipps ikke fungerer, må man betale på annet vis. Klager skulle eventuelt ha gått på foran hos fører og kjøpt billett kontant der.

Det vises til Ruters reisevilkår punkt 3:

Passasjeren skal:

- b) ha gyldig billett ved påstigning på et transportmiddel eller ved inntreden i en kontrollone. Dette innebærer at elektronisk billett skal være aktivert på dette tidspunkt.
- d) fremvise billetten til personalet på oppfordring. På transportmidler som kun tillater ombordstigning foran, skal gyldig billett fremvises uoppfordret til fører.

Ruter ser ingen grunn til at det skal gis refusjon av dette gebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på bussen den 2. september 2022 som følge av manglende 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. Ved bruk av mobilapp må billett være kjøpt og bekreftet før påstigning.

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 har selv opplyst om at billettkjøpet ikke var gått igjennom før ombordstigning. Klager hadde dermed ikke gyldig billett ved ombordstigning, og vilkårene for å ilagge gebyr var således til stede.

Klager har imidlertid blant annet anført at hun forsøkte å kjøpe billett, men at det var en feil med Ruter-appen som medførte at hun ikke fikk kjøpt billett. Klager har fremlagt skjermbilder som viser et problem i forbindelse med betalingen via Vipps. Klager har videre anført at Vipps skyver ansvaret over på Apple, og at hun føler seg maktesløs.

Ruter har oppgitt at det ikke er registrert nedetid med verken Ruter-appen eller Vipps den aktuelle dagen.

Nemnda viser til at den reisende har ansvar for å ha gyldig billett før ombordstigning. Nemnda bemerker videre at en elektronisk billett som er kjøpt etter ombordstigning ikke anses som gyldig billett.

Nemnda viser til at klager har oppgitt at hun hadde problemer med billettkjøpet, men likevel gikk om bord uten billett. Nemnda bemerker at Ruter har vist til at dersom passasjerer har problemer med å kjøpe billett i appen, kan billett kjøpes hos sjåføren ved påstigning. Nemnda bemerker videre at dersom man har problemer med mobilkjøp, men likevel går på bussen uten å kjøpe billett hos sjåføren, tar man selv risikoen ved å bli ilagt gebyr ved en eventuell kontroll. Nemnda kan for øvrig heller ikke se at Ruter er ansvarlig for et problem med Vipps-betaling som skyldes manglende oppdatering av operativsystemet på passasjerens telefon.

Nemnda er kjent med at kontrollørene utøver et visst skjønn ved illeggelse av gebyrer, men nemnda finner av prinsipielle grunner ikke å kunne vurdere skønnsutøvelsen i det enkelte tilfelle.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Paal Bjønness

Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)

Olav Grøttland (Vy)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)