

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om at gebyr tilbakebetales. Anført at det ikke var mulig å legge til nytt betalingskort i appen.

Dato

05.04.2023

Saksnummer

2023-00370

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på T-banen den 17. desember 2022.

Klager anfører at kontrolløren anbefalte henne å klage på gebyret.

Klager anfører at hun hadde vært på en Oslo-tur etter å ha flyttet til Trondheim for en stund siden. Klager anfører at da hun bodde i Oslo, brukte hun den røde Ruter-appen, og hun tenkte at det skulle fungere nå også. Klager anfører at hun reiste med søsteren sin og satte i gang prosessen med å kjøpe billett før hun gikk på T-banen på Ensjø. Klager anfører at hun imidlertid fikk problemer, da kortet hun hadde lagt inn fra før, var utløpt. Klager anfører at hun kjappet seg og prøvde forgjeves å legge inn et nytt kort, for så å velge Vipps-funksjonen om hverandre, men ingenting fungerte. Klager anfører at hun fikk en feilmelding i appen.

Klager anfører at i mellomtiden kom T-banen de skulle ta, og da de hadde noe de skulle rekke, gikk de på T-banen, der klager fortsatte å prøve å betale, uten hell. Klager anfører at innen ett minutt etter at de hadde gått på, var det kontroll, og klager forklarte og viste hvorfor hun ikke fikk betalt. Klager anfører at hun da fikk vite at det er kommet en ny, hvit app som nå kan brukes. Klager anfører at hun ikke visste dette, siden hun ikke bor i Oslo, og den røde appen så ut til å fungere, siden hun kunne åpne den, velge billettype, gå videre til betaling, velge betalingsmåte og så videre. Klager anfører at søsteren hennes fortsatt bruker den røde appen uten problemer, slik at det i prinsippet burde fungere for klager også. Klager anfører at verken hun selv eller søsteren visste at det var kommet en ny app.

Klager anfører at da kontrolløren ila henne gebyr, reagerte også en fremmed medpassasjer, som bekreftet at hun akkurat hadde kommet på og at hun hele tiden hadde forsøkt å kjøpe billett, siden hun hadde snakket med søsteren om problemet hun hadde.

Klager anfører at Ruter har en app ute på markedet som fungerer helt frem til man, tydeligvis vilkårlig, ikke kan betale billetten med den. Klager anfører at dersom dette er en defekt app, bør det ikke være mulig å bruke den i det hele tatt.

Klager anfører at betalingsløsninger i apper låser seg iblant, og feilmeldinger er svært vanlig. Klager anfører at hun derfor fortsatte å prøve å betale med Vipps og kort, da hun har erfaring med at det gjerne går til slutt.

Klager anfører at hun synes det burde utvises forståelse, da hun viste kontrolløren at det ikke gikk an å kjøpe billett på appen hun hadde.

Klager anfører at hun alltid har gyldig billett når hun reiser i Oslo og Trondheim og at dette oppleves svært urettferdig. Klager anfører at Ruter sikkert har markedsført den nye appen i Oslo, men for folk som ikke bor i byen, får man åpenbart ikke med seg dette. Klager anfører at Ruter nå utad har to betalingsapper på markedet, noe som er villedende når den ene ikke fungerer. Klager anfører at hvis den røde appen ikke skal brukes lenger, og kun sporadisk fungerer, bør den fjernes, slik at folk skjønner at de må skaffe seg den nye.

Til Ruters tilsvaret anfører klager at hun er uenig. Klager anfører at de svarer at hun fikk gebyr fordi hun sa at hun ikke hadde rukket å legge inn betalingskort. Klager anfører at dersom det hadde vært så enkelt, er hun enig i at hun burde få gebyr, men dette stemmer ikke. Klager anfører at problemet var at det ikke var mulig å legge inn betalingskort. Klager anfører at hun forklarte og viste dette overfor kontrolløren.

Klager krever at gebyret tilbakebetales.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble stoppet i billettkontroll om bord på T-banelinje 2 den 17. desember 2022.

Klager kunne ikke fremvise billett for reisen, og hun sa at dette skyldes at hun ikke hadde lagt inn bankkort i appen slik at hun fikk kjøpt billett.

Ruter gjør oppmerksom på at billett skal være gyldig før man begynner reisen, det vil si at nedtellingen på billetten skal ha begynt.

Det vises til Ruters reisevilkår punkt 3:

Passasjeren skal:

b) ha gyldig billett ved påstigning på et transportmiddel eller ved inntreden i en kontrollsoner. 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 å gi refusjon av dette gebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på T-banen den 17. desember 2022.

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 hadde ikke billett, og vilkårene for å ilagge gebyr var således til stede.

Klager har blant annet anført at betalingskortet i Ruter-appen var utløpt, slik at det måtte legges inn et nytt, men at dette ikke gikk. Klager har videre anført at hun også prøvde å betale via Vipps, men at dette heller ikke gikk. Klager har anført at betalingsløsninger i apper låser seg iblant, og at feilmeldinger er svært vanlig, men at hun har erfaring med at det gjerne går til slutt. Klager har anført at søsteren hennes bruker samme app uten problemer, og at ingen av dem visste at det var kommet en ny app. Klager har også anført at den røde appen er defekt og at det er villedende at Ruter har to apper på markedet der det ikke går an å kjøpe billett med den eldste av dem. Klager har i tillegg anført at hun ikke bor i Oslo og at hun alltid kjøper billett.

Nemnda har forståelse for klagers frustrasjon. Det er likevel den reisendes ansvar å sørge for billett ved reiser med kollektiv transport. Nemnda finner det sannsynlig at det var et problem med klagers telefon og/eller valgte betalingsløsning. Nemnda viser til at klager har forklart at søsteren hennes bruker samme app uten problemer.

Nemnda bemerker at den reisende har plikt til å sikre seg at kjøpet er gjennomført før ombordstigning, og at i tilfelle man har problemer med mobilkjøp, men likevel går på T-banen, tar man selv risikoen ved å bli ilagt gebyr ved en eventuell kontroll. Det er videre den reisendes ansvar å gjøre seg kjent med hvordan man kjøper billett. Nemnda har i sin praksis lagt til grunn at dette også gjelder dersom man ikke har erfaring med å reise der man måtte befinne seg / på aktuell strekning og lignende.

Det skal også bemerkes at når den røde Ruter-appen åpnes, gis det beskjed om å laste den nye appen, og videre at den nye appen har vært virksom siden sommeren 2021.

På generelt grunnlagt bemerkes det avslutningsvis at nemnda er kjent med at kontrollørene utøver et visst skjønn ved illeggelse av gebyrer, men nemnda finner av prinsipielle grunner ikke å kunne vurdere skjønnsutøvelsen i det enkelte tilfelle.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)
- Olav Grøttland (Vy)
- Paal Bjønness (Forbrukerrådet)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)