

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av betalt gebyr som følge av teknisk feil ved billettkjøp i Ruter-app

Dato

20.12.2017

Saksnummer

2017-02270

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr som følge av manglende billett ved kontroll.

Før klager gikk ombord på t-banenstasjonen på Ullevål Stadion kjøpte han en enkeltbillett for voksen i sone 1 via "hurtigkjøp" på Ruters billettapp. Klager bekreftet kjøpet og tastet inn koden til Vipps. Billetten viste sekundvis nedtelling med teksten "ombordstigning tillatt".

Ved Oslo S ble klager stoppet i kontroll. Klager skulle vise frem billetten, men klarte ikke å finne billetten i Ruters app. Klager fikk kun frem to billetter fra tidligere reise. Klager gikk derfor inn på Vipps og fikk opp følgende melding: " Vipps har blitt deaktivert. Trykk her for å aktivere." Klager ble da ilagt gebyr som han betalte på stedet.

Like etter at klager ble ilagt gebyr sjekket han kontoutskriften. Den viste to reserverte beløp; et på kr. 33 for en enkeltbillett, samt et beløp for kontrollgebyret på kr. 950. Klager viste frem kontooversikten til kontrolløren som hadde skrevet gebyret. Kontrolløren noterte dette og syntes det var merkelig. Klager ble oppfordret å klage til Ruter. Klager har gjort dette.

Ruter har i sin respons til klager vist til at klager selv er ansvarlig for å påse at han oppfyller vilkårene for bruk av Ruter billett på app. Blant annet ved å sørge for at det foreligger tilstrekkelig nettdekning under kjøpsprosessen, samt sørge for å ha gyldig billett for reisen før påstigning eller ved inntreden i en kontrollsoner. Påstigning er tillatt fra det tidspunktet kjøpet er bekreftet og nedtellingen starter. Ruter har derfor valgt å ikke ettergi kravet om frafall av ilagt gebyr.

Klager er forundret over Ruters svar. Spesielt med at han fremla for kontrolløren kontooversikten med det reserverte beløpet for billetten. Videre var nedtelling startet på appen da han gikk ombord, og klager har derfor fulgt Ruters reisevilkår. Klager viser også til kommunikasjon fra Ruter internt, som han har fått oversendt i ettertid, hvor Ruter skriver:

" Spørsmål: Er det registrert noe feil med RuterBillett 25.08.2017 før klokken 19.00?

Svar: Det er ikke registrert noen feil i RuterBillett, men (operator) ICE opplevde problemer som kan ha påvirket kunder som bruker dem."

På grunnlag av overnevnte krever klager at Ruter refunderer kostnaden til gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til henvendelse fra klager angående gebyr han ble ilagt på T-banen 25.august 2017. Gebyret ble betalt på stedet og er derfor ikke registrert på navn.

Klager ble ilagt gebyr fordi han ikke kunne vise en gyldig billett i kontrollen. Når du kjøper billett i appen, og velger Vips som betaling så vil du bli sendt fra billett-appen til vips-appen, der må du gjennomføre betalingen. Først når betalingen har gått gjennom og blitt bekreftet av banken så blir du sendt tilbake til billett-appen hvor billetten blir lastet inn og nedtelling starter.

I klagers tilfellet så ble betalingen aldri bekreftet, billetten har derfor aldri blitt lastet inn i billett-appen. Klagers påstand om at han så at billetten startet nedtelling er derfor ikke riktig, det er ikke teknisk mulig at han kan ha sett dette, for det ble aldri lastet inn noen billett.

Pengene ble reservert på klagers konto, men ble aldri trukket fra kontoen, de ble refundert, så han har ikke betalt for noen billett.

Svaret fra Ruters tekniske avdeling om at det var problemer hos ICE, betyr at de som har et mobilabonnement hos ICE kunne oppleve problemer. Ruter vet ikke om klager har ICE mobilabonnement.

Ruter kan ikke ta ansvar for problemer som ligger hos andre leverandører. I appen kan du i tillegg til Vipps legge inn Mobilpay, Strex eller flere kredittkort. På den måten så kan du velge en annen betalingsform dersom en skulle svikte.

Hva som var årsaken til at betalingen ikke gikk igjennom vet vi ikke, det kan ha vært problemer med Vipps, eller så stoppet det i banken. Det er kundens ansvar å forsikre seg om at betalingen blir gjennomført og at billetten blir lastet ned. Ruter kan ikke frafalle et gebyr fordi man kan vise et påbegynt kjøp.

Ruters avgjørelse står derfor fast i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager ble ved såkalt utkontroll på Jernbanetorget T-bane stasjon ilagt gebyr da han ikke kunne vise gyldig billett.

Det fremgår av Ruters transportvilkår punkt 5 at den reisende plikter å ha gyldig billett før ombordstigning eller før passering av kontrollsoner.

Av samme bestemmelse går det fram 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 legger til grunn at klager hadde påbegynt kjøp av billett. Det fremgår av gebyrrapporten at billettbeløpet var reservert på Vipps, men betalingen var ikke fullført.

Nemnda legger videre til grunn at klager i denne situasjonen ikke kan ha sett noen melding om "ombordstigning tillatt" og viser til Ruters redegjørelse for at dette ikke er mulig av tekniske grunner. Det er heller ikke registrert noen billett med startet nedtelling i Ruters systemer.

Ruter har opplyst at det ikke er registrert problemer med billettapp'en denne dagen.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å bebreide Ruter for den oppståtte situasjon. Problemet må antas å ligge på betalingssiden som den reisende må ha risikoen for.

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)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Olav Grøttland (NSB)