

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Manglende billett / klagerett til selskapet

Dato

09.12.2019

Saksnummer

2019-03271

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med bussen 18.juli 2019 da han ble ilagt gebyr. Klager forklarer at han fornyet månedsbilletten 9.juli 2019 med Vipps som betalingsmetode og at han mottok positiv melding om at billetten var gyldig. Kansellering av betalingen skjedde dagen etter uten at klager fikk beskjed om dette. Klager forklarer videre at han har reist med Ruter i god tro om at han hadde gyldig billett.

Klager mener at Ruter har gitt dårlig kundeservice og at de ikke kunne gjort dette dersom det var andre aktører på markedet. Klager hevder derfor at Ruter har misbrukt sin dominerende stilling på den aktuelle busstrekningen i dette tilfellet.

Klager krever at Ruter frafaller gebyret, samt renter på innbetalt tilleggsavgift som reflekterer tapt avkastning i perioden (fra 18. juli 2019).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bussen 18.juli 2019 fordi han ikke hadde gyldig billett. Den enkelte kundes mobiltelefon, som i dette tilfellet er billettbærer og den man kjøper billetten med, er ikke noe Ruter har ansvar for. Ruter har et ansvar for at løsningen fungerer. Det er ikke noen registrerte feil i selve app-løsningen den datoen klager forsøkte å kjøpe billett. Det finnes andre betalingsmåter i appen dersom det ikke er mulig å betale med Vipps.

Klager må forsikre seg om at billetten er lastet ned og nedtellingen har startet selv om man får betaling ok i Vippsappen, noe som ikke skjedde i dette tilfellet. I slike tilfeller blir kjøpet avbrutt og pengene som er reservert blir tilbakeført til konto. Det at klager fikk pengene tilbake på konto dagen etter betyr ikke at han mottok en billett som senere ble kansellert uten varsel. Klager har aldri mottatt noen billett.

Ruter kan på bakgrunn at dette ikke se noen grunn til å endre standpunkt i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på bussen 18.07.2019 fordi han 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. 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.

Nemnda legger til grunn at klager ved kontrollen ikke kunne vise gyldig billett og at vilkårene for å ilegge gebyr var til stede.

Klager hevder at han trodde han hadde fornyet månedskortet den 9. juli. Kvitteing fra Vipps viser kjøp av et månedskort 9.juli kl. 21.20. Bankutskrift viser imidlertid at kjøpet ble kansellert umiddelbart.

Nemnda viser til Ruters opplysning om at det ikke er registrert noen feil i deres app den aktuelle dagen. Nemnda holder det for sannsynlig at kjøpsprosessen via Vipps ikke ble fullført med nedlasting av billetten. Prosessen må ikke avsluttes før skjermbildet med gyldig billett vises. Ved tidligere avbrudd vil kjøpet bli kansellert og beløpet ikke belastet kjøperen.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyret blir frafalt.

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)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)

Olav Grøttland (Vy)