

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr. Anført feil med appen.

Dato

15.06.2022

Saksnummer

2022-00436

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bussen den 28. februar 2022.

Klager anfører at han forsøkte å kjøpe billett ved hjelp av Ruter-appen. Klager anfører at han fikk opp en feilmelding som ikke forklarer noe. Klager anfører at basert på instruksjonene på Ruters nettside prøvde han å vise feilen til kontrolløren, men kontrolløren benektet feilen og brukte vold for å hindre ham i å se den. Klager anfører at Ruter hevder at han burde ha funnet ut selv at feilen ikke er fra appen, men fra Vipps-serveren. Klager anfører at de til og med kom med en falsk påstand om at feilmeldingen gir beskjed om at han burde bruke en annen betalingsmetode. Klager anfører at den ikke viste noe annet enn feilkoden. Klager viser til fremlagte skjermbilder av de ulike typene feilmeldinger han har fått opp ved ulike anledninger.

Klager krever frafall av det ilagte gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble stoppet i billettkontroll om bord på busslinje 110 den 28. februar 2022.

Gebyr ble ilagt på bakgrunn av sent kjøp av billett i app.

Klager har anført at det var feil i appen ved betalingen, men det er ikke registrert nedetid denne dagen. Historikken i appen viser at kjøp ofte blir kansellert, noe som tyder på at dette ikke er en feil i app. Billett skal være gyldig før man går om bord, og dersom man ikke får kjøpt billett i appen, skal man gå på foran hos fører for å kjøpe billett.

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 frafall av dette gebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på bussen som følge av manglende billett den 28. februar 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 kunne ikke fremvise gyldig billett under kontrollen, og vilkårene for å ilegges gebyr var dermed til stede.

Klager har anført at han prøvde å kjøpe billett i Ruter-appen, men at han fikk opp en feilmelding som ikke viste annet enn selve feilkoden. Klager har videre vist til informasjon på Ruters nettsider om at man ikke vil bli ilagt gebyr dersom appen er nede og man ikke har mulighet til å skaffe seg gyldig billett på annen måte.

Ruter har oppgitt at det ikke er registrert nedetid i appen den aktuelle dagen.

Nemnda bemerker at det fremgår av betingelsene for bruk av Ruters app at billett skal være kjøpt før ombordstigning. Nemnda bemerker videre at en elektronisk billett som er kjøpt etter ombordstigning ikke anses som gyldig 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 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.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)

Olav Grøttland (Vy)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)