

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr grunnet ustabil app

Dato

12.10.2018

Saksnummer

2018-02337

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr fordi han manglet gyldig billett.

Før påstigning kjøpte klager en mobilbillett med vipps som betalingsmiddel. På skjermen kom det opp en "grønn hake" som signaliserte at kjøpet hadde gått gjennom, og klager antok at kjøpet var gjennomført. Rett før han skulle gå av transporten ble klager stoppet i kontroll. Da han skulle vise billetten i Ruter appen, var billetten borte. Klager forklarte situasjonen til kontrolløren, og viste til at kjøpet var gjennomført i Vipps appen før han steg ombord. Kontrolløren sa at det kunne skje at billetten ikke ble overført fra Vipps appen til Ruters billettapp.

Klager ble bedt om å sende klage og samtidig informere om hva han skulle skrive i sin henvendelse til Ruter. Ruter har i sitt svar til klager avslått kravet.

Ruter har i sitt tilsvaret til nemnda vist til at kjøpet blir avbrutt når Vipps appen blir lukket før man automatisk blir sendt videre til Ruter appen. Klager viser til at han ikke hadde kjennskap til at prosessen fungerte slik. Det er ingen informasjon underveis i betalingsprosessen som sier at Vipps appen ikke må lukkes før Ruterbillett appen kommer opp. Klagers oppfatning er at en grønn hake ikke kan oppfattes som noe annet enn at kjøpet har gått gjennom.

Når det gjelder Ruters anførsel om at klager har mange kjøp i sin historikk som er startet, men ikke gjennomført, så har dette sin naturlige forklaring. Mobilen til klager kobler seg automatisk opp til Wifi-spots på de strekningene han jevnlig tar buss fra. Dette medfører at han ofte kobles til nettverkene når han er i ferd med å kjøpe billett. Siden klager beveger seg bort fra sonene med wifi-spots blir nettet svakt, og han må skru på 4G for å starte billett kjøpet på nytt. Klager har vanskelig for å se i hvilken grad denne

informasjonen er relevant for saken, og understreker at hans billetthistorikk ikke kan brukes mot han når selskapet har en utilregnelig billettapp.

Klager krever at Ruter frafaller gebyret og påløpt purregebyr på totalt 1220 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 11. juni 2018 fordi han ikke kunne vise gyldig billett.

Ved kjøp av mobilbillett hvor Vipps blir brukt som betaling, vil man først bli ført over til Vipps appen hvor betalingen gjennomføres. Deretter vil det komme opp en grønn hake som antyder at pengene er reservert på konto. Man blir så ført tilbake til RuterBillett appen, og først da lastes billetten ned. Dette tar ikke mange sekundene. Hvis man trykker på hjemknappen eller lukker telefonen før man er kommet tilbake til RuterBillett appen, vil kjøpet bli avbrutt. Pengene vil da bli tilbakeført til konto. Hvis klager sjekker sin bankkonto vil han se at pengene er tilbakeført. Klager har altså ikke betalt for noen billett.

Ruter ser i billetthistorikken til klager at han har svært mange kjøp som er igangsatt, men som er blitt avbrutt før billetten er lastet ned. Klager tror nok at han har betalt, men det har han altså ikke gjort.

Det er kundens ansvar å sørge for gyldig billett. Dette innebærer også å forsikre seg om at billetten er i orden før man reiser.

Klager har blitt stoppet en gang tidligere. Da slapp han å betale gebyr. Ruter forventer da at man passer på å ha gyldig billett.

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

Nemnda bemerker

Klager ble ved kontroll på trikken linje 17 den 11. juni 2018 ilagt gebyr da han ikke kunne vise 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.

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 vise billett og vilkårene for å illegge gebyr var dermed til stede.

Klager har opplyst at han fikk opp en grønn hake i Vipps appen, og var derfor av den oppfatning av at det var kjøpt billett da han steg ombord. Ruter har lagt frem

dokumentasjon på at det er registrert forsøk på kjøp kl. 11.54.17, men at betalingen med Vipps ikke er fullført.

Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å sørge for gyldig billett. Ved kjøp via Vipps må det kontrolleres at betaling er gjennomført og at billetten er bekreftet.

Nemnda bemerker at klager har benyttet betaling via Vipps tidligere. Av billetthistorikken fremgår at kjøp via Vipps er fullført for eksempel 13. og 14. mai 2018. Klager kan dermed ikke være ukjent med at billetten også må være bekreftet kjøpt.

Ruter har i sin korrespondanse med klager vist til at dersom det er noe galt med Ruter appen, vil det komme opp en feilmelding.

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)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)

Olav Grøttland (NSB)