

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr samt refusjon av to mobilbilletter

Dato

03.10.2019

Saksnummer

2019-02387

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager har fremsatt krav om refusjon av to mobilbilletter som er trukket fra hennes bankkonto via betalingsapplikasjonen Vipps, samt en forklaring på hvordan det er mulig å bli trukket for en reise som aldri er bestilt i RuterBillett appen.

Videre krever klager har Ruter tilbakebetaler et urimelig gebyr på kroner 1150 på grunn av tiden hun har brukt på denne saken.

Klager har fremlagt skjermbilde av nettbank som viser trekk for to beløp à kroner 36 den 10. mai 2019. Klager har aldri bestilt de to billettene, og har vært i kontakt med Vipps og sin bank som har uttalt at det er Ruter som er ansvarlig for dette.

På overnevnte grunnlag har klager fremsatt krav om refusjon av kroner 72 samt gebyr på kroner 1150.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter finner det litt uklart hva klager egentlig ønsker i sin klage til nemnda, da det nevnes både billetter som er trukket fra klagers konto på tidspunkt hvor hun ikke har reist samt et gebyr hun mener ikke er korrekt ilagt.

Gebyr ble ilagt fordi klager ikke hadde gyldig billett. I gebyrrapport er det notert av kontrollør at klager opplyste at hun hadde glemt å kjøpe billett. Det ble fremvist hverken mobil eller reisekort i kontrollen. Ruter kan derfor ikke se noen grunn til å endre standpunkt når det kommer til dette gebyret.

I RuterBillett applikasjonen finnes det flere muligheter for å betale, hvor Vipps er en av de. Dersom det ikke er mulig å betale med Vipps finnes det andre betalingsmåter i appen som bankkort, Apple Pay og Paypal.

Det er ikke mulig å bli belastet uten at man har foretatt et kjøp i billett applikasjonen. Blir kjøpet avbrutt, slik at billetten ikke lastes ned, blir pengene som er reservert tilbakeført til konto. Klager vil kunne se i sin nettbank om disse pengene er tilbakeført, ved at transaksjonen blir borte. Dokumentasjon som er fremlagt av klager viser ikke hvem som eier bankkontoen, eller om pengene er tilbakeført.

På bakgrunn av overnevnte har Ruter avvist klagers krav om refusjon, da påstanden er for dårlig dokumentert.

Nemnda bemerk

Klager ble den 3. mai 2019 ilagt gebyr da hun 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 har merket seg at klager opplyste til kontrolløren at hun hadde glemt å kjøpe billett. Vilkårene for å ilagge gebyr var til stede og nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Når det gjelder kravet om å få refundert kostnad til to billetter som skal være trukket på Vipps, finner nemnda kravet uklart og viser til Ruters redegjørelse. Nemnda kan ut fra de opplysninger som foreligger, ikke se at det kan anbefales at billettkostnaden refunderes.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klagen tas til følge.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)

Olav Grøttland (Vy)