

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Manglende billett / krav om frafall av gebyr

### Dato

13.05.2020

### Saksnummer

2020-00303

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med bussen 1. november 2019 da hun ble ilagt gebyr. Klager anfører at hun forsøkte å kjøpe billett 3 ganger i Ruterappen, men fikk det ikke til. Videre forklarer klager at hun viste til kontrolløren at det ikke gikk, men at han ikke brydde seg om det. Videre forklarer klager at hun forsøkte å kjøpe før hun gikk ombord på bussen og imens hun satt ombord.

Etter å ha mottatt Ruter sitt tilsvaer legger klager til at hun ikke visste det var flere muligheter i appen for å få kjøpt billett. Klager mener dette var noe kontrolløren burde ha fortalt henne istedenfor å ilagge gebyr. Klager forklarer også at bussen hun tok var en av de siste bussene som gikk og at hun tok den for å komme seg hjem. Videre forklarer klager at hun ikke har råd til å betale gebyret.

Klager krever frafall av gebyret.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 1. november 2019 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett. I billettappen finnes det flere muligheter for å betale, hvor Vipps er en av dem. Dersom det ikke fungerer å betale med Vipps finnes det andre betalingsmåter som bankkort, Apple Pay, Afterpay og Paypal.

I dette tilfellet var problemet at betalingen ikke gikk igjennom med Vippsappen. Dersom et betalingskort hadde vært lagret i appen ville det vært mulig å betale med dette. Ruter tar ikke ansvar for feil som ligger hos tredjepart.

Det er kundens ansvar å påse at man har fått en aktiv billett før ombordstigning uansett betalingsmåte.

Etter å ha mottatt klagers kommentar legger Ruter til at det ifølge Ruters reisevilkår er passasjerene selv som er ansvarlige for å ha gyldig billett ved reiser med våre befordringsmidler. Dette innebærer at den reisende selv plikter å gjøre seg kjent med betalingssystemet. Dersom man ved billettkontroll ikke kan vise gyldig billett blir man ilagt gebyr.

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

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ilagt gebyr på bussen 1. november 2019 fordi hun ikke kunne fremvise 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. Billettbetalingen hadde ikke gått igjennom, slik at klager ikke hadde gyldig billett.

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.

Nemndas Forbrukerrepresentant vil særlig bemerke at gebyr ikke bør ilegges dersom det det avdekkes i forkant av og under kontrollen at det er tekniske problemer i betalingsappen og at ilagt gebyr bør ettergis dersom dette oppdages i etterhånd. Det er derfor viktig at kommunikasjonen mellom Ruter og Vipps om eventuelle tekniske problemer til enhver tid er oppdatert, og at slike problemer enkelt lar seg bringe på det rene på forespørsel.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5 (5).

### **Vedtak**

Transportklagenemnda for kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Olav Grøttland (Vy)