

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Fikk ikke kjøpt billett som følge av feil i RuterBillett appen

Dato

18.01.2019

Saksnummer

2018-03626

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med trikk nr. 12 fra Solli plass da hun ble ilagt gebyr for manglende billett.

Idet klager går på trikken finner hun ut at det ikke er mulig å kjøpe billett fordi RuterBillett appen henger seg opp. Når klager kommer til det steget hvor hun skal trykke "Bekreft betaling", henger appen seg opp igjen. Billettkontrolløren ber klager lukke appen og når appen blir åpnet igjen kommer det frem at betalingen ikke har gått gjennom, og klager ble ilagt gebyr.

Ruter har i sitt svar til klager vist til at det ble gjort forsøk på å kjøpe billett etter kontrollstart. Dette mener klager er helt feil og Ruter har åpenbart ikke lest klagen. Problemet var at det ikke var mulig å kjøpe billett via RuterBillett appen, uavhengig av når kontrollen begynte.

Klager hevder hun ikke kan holdes ansvarlig for en feil med Ruters mobilapplikasjon og ber Ruter frafalle gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på trikken 25. oktober 2018 fordi hun ikke hadde gyldig billett.

Billetten må være bekreftet og nedtelling må ha startet før en går om bord på trikken.

Kontrollørene gikk på trikken ved Solli og trikken kjørte derfra kl. 20.07.57. Klokken 20.08.08 gjør klager et forsøk på å kjøpe billett og betale med Vipps. Denne betalingen går ikke gjennom og ingen billett blir lastet ned. Det blir ikke gjort flere forsøk denne datoen. Klagers billettforsøk er uansett startet for sent.

Klager har fått gebyr et par ganger tidligere, og Ruter mener derfor at hun bør være klar over viktigheten av å ha gyldig billett når hun reiser.

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

Nemnda bemerker

Klager ble ved kontroll på trikken 25. oktober 2018 ilagt gebyr som følge av manglende 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.

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 ved kontroll ikke vise gyldig billett og vilkårene for å legge gebyr var dermed til stede.

Nemnda legger til grunn at kontrollen startet umiddelbart etter trikkens avgang fra Solli plass, kl. 20.07.57.

Det er registrert at klager forsøkte å kjøpe billett via Ruter appen kl. 20.08.08, men betalingen feilet. Forsøket på kjøp ble startet etter at klager gikk trikken.

Nemnda finner ikke sannsynliggjort at klager hadde gjort andre forsøk på å kjøpe billett.

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)