

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr - Vipps

Dato

14.01.2022

Saksnummer

2021-01618

Tjenesteytere

Vy

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 6. august 2021. Klagers representant, hans mor, forklarer at han hadde en sommerjobb i Oslo og hans 30 dagers billett hadde nettopp gått ut. Representanten anfører at han kjøpte en ny 30 dagers billett på morgenen 6. august 2021. Videre anfører representanten at billetten ble kjøpt, men på grunn av en systemfeil ble den kansellert i løpet av dagen. Det var dette klager fikk opplyst av kontrolløren om bord på toget. Kontrolløren måtte ilegge gebyr, men sa at klager kunne klage på det siden det skyldtes en systemfeil.

Representanten forklarer at hun har vært i kontakt med Vy og Ruter på telefonen to ganger, samt skriftlig med Ruter. Hun har også snakket med Vipps. Representanten anfører at kjøpet først har gått igjennom, men så har Ruter kansellert bestillingen fra Vipps, slik at billetten ble kansellert. Representanten lurer på om dette skjedde fordi Ruter på dette tidspunktet opererte med en ny og gammel app. Representanten mener uansett at dette ikke er noe de kan klandres for og mener at gebyret er utstedt på feil grunnlag.

Representanten forklarer at Ruter har opplyst at ifølge deres logg ble kjøpet 'lgangsatt/ Opprettet' kl. 09:41. Kl. 09:42 ble beløpet 'Reservert' og 14 minutter senere kl. 09:56 ble billetten 'Kansellert'. Representanten anfører at da beløpet var reservert fikk sønnen hennes billetten opp i appen.

Hvordan denne systemfeilen har skjedd vet ikke klager og representanten, og det virker ikke som Ruter vet det heller, men dette skal ikke de bøte for. Representanten forklarer at de har såpass tillit til Ruters billettsystemer at når de ser at kjøpet har gått igjennom så

tror de ikke at billetten blir kansellert like etterpå. Representanten tipper det har skjedd noe krøll med overgangen fra ny til gammel app.

Representanten mener at en 17 år gammel gutt som har kjøpt en 30 dagers billett ikke sjekker om billetten er gyldig før hver reise. Representanten ville heller ikke gjort dette når hun ser at billetten ble kjøpt og når hun ser billetten i appen.

Representanten forklarer at sønnen har kjøpt mange billetter hos Ruter før, og lukker ikke appen før han ser at kjøpet har gått igjennom. Det er ikke snakk om en hektisk hverdag, klager så at billetten kom opp.

Det var aldri noen intensjon å snike på toget, men en irriterende feil i systemet gjør at de må bruke mye tid og krefter på å forklare at ikke er en feil fra deres side. Dette er ikke noe de kan lastes for, og faller ikke innenfor ansvarsområdet til den reisende om å påse at billetten er gyldig, fordi den kom opp som kjøpt, før den like etterpå på uforklarlig vis ble kansellert.

Klager krever frafall av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I denne saken har både Ruter og Vy inngitt tilsvaer til nemnda:

Vy har i sitt tilsvaer svart følgende:

Klager ble påtruffet i vogn merket "kun gyldig billett" den 6. august 2021. Klager kunne ikke fremvise gyldig billett under billettkontrollen og ble ilagt gebyr. Klager viser til bilde av kansellert kjøp hos Ruter. Generelt, ved bestilling via app og betaling med Vipps blir først beløp reservert. Når man har «sendt penger» og transaksjon er godkjent vil billett bli utstedt. Dersom betaling ikke gjennomføres eller transaksjon ikke godkjennes vil betalingen kanselleres og ha status som reservert i noe tid hos bank før reservasjonen oppheves. Vy har for øvrig ikke noe med forsøket på kjøp av billett å gjøre.

Vy har forståelse for at det kan være frustrerende å bli ilagt kontrollgebyr, allikevel må den reisende forsikre seg om at man har billett i orden. Kontrollgebyr ble ilagt på det objektive kriterium og faktum at klager ikke kunne presentere gyldig billett for reisen han benyttet seg av.

Vy opprettholder krav om betaling av kontrollgebyret.

Ruter har i sitt tilsvaer svart følgende:

Ruter forklarer at billettkjøpet ble kansellert etter 15 minutter da det ikke var mulig å trekke penger fra konto. Dette er noe som utføres automatisk når man ikke får trukket fra konto. Hva som er årsaken til dette kan vi ikke se (feil på Vippskonto, manglende

dekning etc.). Feilen ligger da hos kunden og ikke i Ruterappen. Billetten har aldri blitt levert til telefonen slik at den har startet nedtelling.

Nemnda bemerkar

Klager ble ilagt gebyr 6. august 2021 fordi han ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen.

Det fremgår av Vys transportvilkår § 4 A at passasjerer som ved kontroll ikke kan vise gyldig billett, vil bli ilagt et gebyr. Bestemmelsen er objektiv, og gebyr kan således ilegges selv om passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig. Videre fremgår det av transportvilkårene § 3 at digitale/elektroniske billetter skal være aktivert før man går på toget.

Klager kunne ikke fremvise gyldig billett under billettkontrollen, så vilkårene for å legge gebyr var dermed til stede. I regelverket finnes det ingen unntak fra denne regel.

Klagers representant har anført at billetten ble kjøpt på morgenen 6. august 2021, men på grunn av en systemfeil ble den kansellert i løpet av dagen.

Nemnda viser til Ruter sin opplysning om at billetten aldri har blitt levert til telefonen, da det ikke var mulig å trekke penger fra kontoen. Dette er kjøpers ansvar.

Videre viser nemnda til dokumentasjon fremlagt av klager med billettens ordreinformasjon hvor det fremgår at billettkjøpet ikke gikk igjennom.

Klager hadde i dette tilfellet ikke sikret seg at billetten ble lastet ned, slik at han ikke hadde gyldig billett ved påstigning. Nemnda bemerker at den reisende selv har ansvar for å ha gyldig billett før påstigning.

Klager må selv forsikre seg om at betaling er gjennomført og billett er utstedt når man velger å kjøpe billett via app. Ved kjøp via mobilappen er kjøp ikke gjennomført før skjermbildet viser gyldig billett.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Vedtak

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)

