

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om frafall av gebyr

### Dato

15.06.2022

### Saksnummer

2022-00635

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 11. mars 2022. Klager reiste fra Lerdal til Nationaltheatret.

Klager anfører at betalingen feilet. Klager forklarer at kontrollørene mente at han løy om navnet sitt og at han var pilottester for Ruter. Når han åpnet appen for å vise loggen for billetter, så han at det lå en gyldig billett der.

Klager opplever at det å bruke pilotsystemet gjør at man har mye større sjanse for bot, fordi appen ikke er helt optimal enda. Klager forklarer at han allerede har rapportert om flere feil med appen så langt i pilotprosjektet. Klager mener at kontrollørene må ta det man sier seriøst og ikke være så arrogante. Klager forklarer at kontrollørene mente han løy om at "pilotprosjektet" og at det ikke finnes. Klager anfører at han hadde gyldig billett i appen.

Klager mener det er vanskelig å bevise billetter i den nye appen, da Ruter har sperret for skjermbilder. Klager viser til innsendt dokumentasjon i saken.

Klager anfører at det var feil i appen og at han har skjermbilder som beviser dette. Klager anfører at pilotprosjektet også ha sett feilene og rettet disse.

Etter at klager har mottatt Ruter sitt svar i saken legger han til at det er løgn at klager kjøpte billett foran kontrollørene. Klager stiller spørsmål til at når appen ikke fungerer, med skjermbilder som bevis, og med svikt i Ruter sitt system, så er det kundens ansvar?

Klager krever frafall av gebyret og en unnskyldning fra Ruter.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 11. mars 2022 på bakgrunn av sent kjøp av billett i app.

Klager skriver selv i sin henvendelse at han reiste fra Lerdal. Dette er 13 stasjoner før kontrollørene gikk på og startet kontrollen. Billetten er ikke bestilt før etter at bussen var fremme på Kongshavn hvor kontrollørene gikk på. Bussen var på Kongshavn klokken 10:22:45. Billetten ble bestilt og var gyldig fra klokken 10:23:25. Det er ingen tegn på andre forsøk på kjøp i appen før dette som ikke har gått gjennom. Billett skal være gyldig før man går om bord på bussen eller så må man gå på foran hos fører å kjøpe billett.

Det vises til Ruters vilkår, punkt 3:

Passasjeren skal:

- b) ha gyldig billett ved påstigning på et transportmiddel eller ved inntreden i en kontrollsoner. Dette innebærer at elektronisk billett skal være aktivert på dette tidspunkt.
- d) fremvise billetten til personalet på oppfordring. På transportmidler som kun tillater ombordstigning foran, skal gyldig billett fremvises uoppfordret til fører.

Etter at Ruter har mottatt klagers kommentar i saken legger de til at det er ikke registrert feil i våre apper denne dagen. Kjøpet er gjort lenge etter at klager begynte reisen og det er ingen andre forsøk på kjøp før dette som ikke har gått gjennom.

Informasjon om feil fødselsdato er fra kontrollørens merknadsfelt. Dette var grunnen til at det ble usikkerhet rundt navn, da fødselsdato som først ble oppgitt ikke stemte med navnet.

Ruter ser ingen grunn til at det skal gis frafall av dette gebyret.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ilagt gebyr på bussen den 11. mars 2022, fordi han kjøpte sin billett for sent.

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 passasjeren ikke har opptrådt klanderverdig.

Klager har blant annet anført feil i appen, at han deltar i pilotprosjektet til Ruter og har meldt inn om feil i appen, at betalingen feilet og at han hadde gyldig billett i appen.

Det fremgår av dokumentasjonen i saken at billetten til klager ble bestilt og var gyldig fra kl. 10:23:25. Ruter informerer om at så lenge betaling blir godkjent og billetten begynner nedtelling, er nedtelling fra når man begynte bestilling av billett. Det var heller ikke registrert noen feil i Ruter sine apper den dagen. Det fremgår av klagers kvittering at

billetten ble kjøpt kl. 10:23. Videre fremgår det at klager ikke har noen andre forsøk på kjøp i appen samme dag, som ikke har gått igjennom, slik at første gang klager la inn en bestilling på billett på kontrolldagen var kl. 10:23:25. I gebyrrapporten fremgår at det inspeksjonsstart var kl. 10:22:45 og ileggelsestidspunktet var kl. 10:23:44.

Klager har opplyst at han reiste fra Lerdal stasjon. Ifølge sanntidsloggen ankom bussen denne holdeplassen kl. 10:07:02 og kjørte derfra kl. 10:07:24. Klager skulle sørget for gyldig billett før ombordstigning ved Lerdal stasjon.

Klager hadde ikke sørget for gyldig billett før ombordstigning, så vilkårene for å legge gebyr var dermed til stede.

Nemnda bemerker at klager uansett ikke hadde sikret at han hadde billett før han gikk på bussen. Dersom man har problemer med mobilkjøp, men likevel går på bussen tar man selv risikoen ved å bli ilagt gebyr ved en eventuell kontroll.

Nemnda bemerker at den reisende selv har ansvar for å sette seg inn i billettsystemene og det fremgår av betingelsene for bruk av Ruters app at billett skal være kjøpt før ombordstigning.

Nemnda bemerker at elektroniske billetter skal være kjøpt og validert før påstigning. Nemnda bemerker at en billett som er kjøpt etter ombordstigning ikke anses som gyldig billett.

Nemnda kan således ikke se at det er grunnlag for å anbefale frafall av gebyret i dette tilfellet.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Ingvild Brennøden (Innlandet fylkeskommune)

Kristin Aarre (SJ)