

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Gebyr som følge av for sent billettkjøp

### Dato

18.04.2018

### Saksnummer

2018-00715

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager gikk ombord på trikken fra Niels Juels gate. Hun lastet da opp en billett på Ruters billett-app som hun betalte ved hjelp av Vipps.

Da trikken ankom Solli Plass ble det gjennomført kontroll. Klager oppdager da at billetten hadde blitt aktivert først da, og ble derfor ilagt et gebyr grunnet sent kjøp av billett.

Klager synes det er veldig frustrerende å bli ilagt et kontrollgebyr når hun faktisk hadde betalt for billetten, og at hun kan ikke noe for at Appen ikke har synkronisert seg tilstrekkelig med Vipps betalingen.

Klager krever derfor at Ruter frafaller gebyret.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til henvendelse fra klager angående gebyret hun ble ilagt på trikken 27. februar 2018. Gebyret ble ilagt fordi klager ikke kunne fremvise gyldig billett.

Klager opplyser at hun gikk på trikken ved Niels Juels gate. Sanntidsloggen viser at trikken kjørte fra denne holdeplassen kl. 21.04.49. Kontrollørene gikk på trikken ved Solli, som ankom holdeplassen kl. 21.06.05 og kjørte derfra kl.21.07.06. Billetten til klager ble bekreftet og betalt kl. 21.06.39, altså mens kontrollen pågikk.

Klager sier hun gjorde et forsøk på å kjøpe billett før hun gikk ombord i trikken, men at dette kjøpet feilet. Det er kundens ansvar å påse at billetten blir lastet inn og at nedtellingen starter. Når man benytter Vipps som betalingsmåte i RuterBillett-app blir man rutet over til Vipps-appen, hvor selve betalingen må gjennomføres. Pengene blir da reservert. Deretter må man gå tilbake til RuterBillett-appen å vente til billetten blir

lastet ned og at klokken starter nedtellingen. Dersom man lukker telefonen før denne prosessen er ferdig vil kjøpet bli avbrutt. Billetten blir da ikke lastet ned og det reserverte beløpet vil frigis slik at pengene går tilbake til kundens konto.

Her ligger ansvaret på kunden og Ruter kan derfor ikke se noen grunn til å endre standpunkt i denne saken.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ved kontroll på trikken den 27. februar 2018 ved Solli plass ilagt gebyr fordi hun kjøpte 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.

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. Ved bruk av mobilapp må billett være kjøpt og bekreftet før påstigning.

I følge Ruters sanntidssystem gikk trikken fra Niels Juels gate der klager gikk på kl. 21.04.49. Klagers billett er registrert bestilt kl. 21.06.28.

Nemnda finner å måtte legge til grunn at klager startet kjøp av billett etter at hun gikk på trikken. Vilkårene for å illegge gebyr var dermed til stede.

Nemnda kan ikke se at det forhold at betalingen med Vipps tok noe tid er av betydning da selve kjøpet er registrert startet etter påstigning.

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.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Anne Austbø (leder)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)

Olav Grøttland (NSB)