

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Ilagt gebyr som følge av teknisk problem i mobilapplikasjon

Dato

11.03.2019

Saksnummer

2019-00556

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med trikken fra Aker Brygge 20. desember 2019 da hun ble ilagt gebyr.

Før klager gikk ombord i trikken kjøpte hun billett via RuterBillett appen og betalte med Vipps. På grunn av problemer med Ruter appen gjorde klager to forsøk på å kjøpe billett, og den siste gangen virket det betaling var ok og klager gikk ombord i trikken. Da trikken kjørte fra Aker Brygge kom kontrollen og klager gikk inn på telefonen for å hente frem billetten. RuterBillett appen hang seg opp og kontrolløren ba klager legge frem legitimasjon uten noen videre forklaring. Kort tid etterpå får klager beskjed om å signere på et gebyr.

Klager forklarer kontrolløren at hun har kjøpt billett, men at RuterBillett appen har hengt seg opp. Hun prøver så å vise kontrolløren at det er trukket 2 x 35 kroner i nettbanken. Kontrolløren hisser seg opp og roper til klager at billett må kjøpes før ombordstigning. Klager forsøker å forklare kontrolløren situasjonen, men han står på sitt til tross for at han ikke har sjekket klagers telefon. Klager nekter å skrive under på gebyret, og kontrolløren ender opp med å slenge gebyret på klager.

Når det gjelder Ruters tilsvaret til nemnda har klager følgende kommentarer:

Ruters påstand om at billetten ble betalt for sent avvises. Billetten ble betalt før klager gikk på trikken. Klager ber Ruter fremskaffe bevis som viser når kontrollen fant sted, og hvordan tidspunktet for start av kontroll faktisk registreres.

Sekundært er Ruter ansvarlig for feil som foreligger i Vipps appen. Det er Ruter som har inngått et samarbeid med Vipps og er følgelig ansvarlig for at den betalingsfunksjonen

faktisk fungerer. Dette følger også av ulovfestet objektivt ansvar at Ruter er den nærmeste til å bære risikoen.

Ruter har selv sagt at klager fikk "betaling OK" i Vipps appen, og da kan det ikke være klagers ansvar som passasjer å dobbeltsjekke dette i etterkant. Videre bemerker klager at det ikke er mulig å endre betalingsløsning "raskt" via RuterBillett appen. Ruter må gjerne gjøre denne øvelsen selv før de fremmer en slik påstand.

Klager krever at Ruter frafaller gebyret og at selskapet kommer med en beklagelse.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på trikken 20. desember 2018 fordi hun ikke hadde gyldig billett.

Klager har tre forsøk på kjøp av billett i sin app-ID og alle disse forsøkene er gjort etter at trikken forlot Aker Brygge, hvor klager opplyser at hun kom på. Billettene ville derfor uansett vært kjøpt for sent. Billetten må være bekreftet før en går om bord.

I RuterBillett appen finnes det flere muligheter for å betale, Vipps er en mulighet, men det er også mulig å legge inn flere betalingskort. På den måten har man mulighet til å betale dersom et av alternativene ikke skulle fungere.

I dette tilfellet var problemet at betaling ikke gikk gjennom i Vipps appen. Selv om en får betaling OK i Vipp, må man forsikre seg om at billetten blir lastet ned i RuterBillett appen og at nedtelling starter. Noe som ikke ble gjort i dette tilfellet. Kjøpet blir da avbrutt og pengene som er reservert blir tilbakeført til konto. Klager vil kunne se i sin nettbank at hun ikke er trukket for disse forsøkene, noe som også er forklaringen på hvorfor hun ikke lenger kan finne disse kjøpene. Det ville vært mulig å betale med et betalingskort dersom dette hadde vært lagret i billettappen. Ruter kan ikke ta ansvar for feil som ligger hos tredjepart.

Klager viser til at hun har fått dokumentasjon fra sin bank på tidspunktet for når billett ble forsøkt kjøpt. Den eneste dokumentasjonen Ruter har mottatt på dette er et utsnitt fra en chat, uten at denne sier noe om hva saken dreier seg om. Det er ikke gjort noen forsøk på kjøp som passer tidspunktene, så Ruter kan ikke se at dette er relevant for denne saken.

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

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på trikken fordi hun ikke hadde 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 kontrollen ikke vise gyldig billett og vilkårene for å ilagge gebyr var til stede.

Nemnda viser til at det fremgår av Ruters sanntidssystem at trikken forlot Aker brygge kl. 19.23.37.

Klagers forsøk på å kjøpe billett er registrert henholdsvis kl. 19.24.36, 19.24.57 og 19.25.14. Dette viser at klagers forsøk på å kjøpe billett ikke ble gjort før hun gikk ombord på trikken.

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

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)
- Olav Grøttland (NSB)
- Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)