

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr

Dato

19.05.2021

Saksnummer

2021-00393

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 16. februar 2021. Klager forklarer at han forsøkte flere ganger å betale for billett i Ruterbillettappen med Vipps som betalingsmåte, men fikk det ikke til. Han opplevde problemer med Vipps som betalingsmåte.

Klager forklarer at vedkommende han snakket med på kundeservice hos Ruter var enig med han i at han har en god sak. Klager anfører at det ble bekreftet at kundeservice at det var problemer med Ruterbillettappen og Vipps. Klager anfører at det ikke fungerte å kjøpe billett. Videre anfører klager at han viste telefonen og problemet til kontrollørene. Klager mener det var noe galt med systemet, hvilket ikke er hans feil.

Klager presiserer at han aldri ville gjort noe ulovlig. Han forklarer at problemet har blitt fikset nå slik at det fungerer å betale med Vipps nå. Han legger til at han sjelden reiser med T-banen.

Etter at klager har mottatt Ruter sitt tilsvaret i saken legger han til at han opplever at Ruter ikke er rettferdige og heller ikke forstår situasjonen som har skjedd. Klager presiserer at Ruter har innrømmet at de hadde problemer med betaling i appen ved bruk av Vipps som betalingsmetode. Klager presiserer at han fikk bekreftet at dette ikke bare gjaldt han. Klager legger til at han viste telefonen og feilmeldingene. Klager forklarer at billettene han hadde med seg var gamle som han hadde fått av sine kone og de viser at de betaler for tjenesten når de benytter seg av T-banen. Klager legger til at han kunne gått av T-banen fordi han så billettkontrollen utenfor når T-banen ankom Majorstuen, men klager er ikke en sniker. Klager presiserer at han hadde skjermbilder som viste hva som hadde skjedd. Klager anfører at kontrolløren aldri sa noe om at han skulle bli ilagt gebyr.

Klager viser til dokumentasjonen som han har sendt inn i saken som viser feilmeldingen og problemet han opplevde i billettappen.

Klager krever frafall av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 16. februar 2021 fordi han ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen. Det ble ikke fremvist noen app-ID under billettkontrollen, kun brukte og utgåtte billetter.

Alle Ruters billetter er i dag upersonlige og må bli fremvist under billettkontrollen.

Klager reiste også uten gyldig billett den 28. desember 2020, men den gangen ble det ikke ilagt noe gebyr, men det var forventet at han ville reise med gyldig billett i fremtiden. På dette tidspunktet ble han også gitt informasjon om hvordan han bruker appen.

Etter at Ruter har mottatt klager sin kommentar til Ruter sitt tilsvaer legger Ruter til at det var ingen app som ble fremvist under billettkontrollen, kun to utgåtte billetter.

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

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på T-banen 16. februar 2021 fordi han ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen.

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 passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig.

Klager kunne ikke fremvise gyldig billett, og vilkårene for å ilegge gebyr var således oppfylt.

Nemnda bemerker at problemet oppstod før ombordstigning og at klager dermed var klar over at han ikke hadde billett. Klager hadde ikke sikret seg billett før han gikk ombord på T-banen. Nemnda mener at klager burde sørget for å ha kjøpt billett på en annen måte. Dersom man har problemer med mobilkjøp, men likevel går på T-banen tar man selv risikoen ved å bli ilagt gebyr ved en eventuell kontroll.

Nemnda viser til at det finnes flere muligheter for å legge inn alternative betalingsordninger i appen. I tillegg kan billetter kjøpes på andre måter, de kan kjøpes på forhånd på automater og hos forhandlere.

Nemnda bemerker at det ved kjøp av billetter via app er den reisendes ansvar å sørge for at billetten blir lastet ned og deretter også aktivert.

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)
- Olav Grøttland (Vy)