

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av ilagt gebyr som følge av manglende gyldig billett.

Dato

23.01.2018

Saksnummer

2017-03035

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager krever refusjon av ilagt gebyr som følge av problemer med betalingstjenesten, Vipps.

Klager forsøkte å kjøpe billett ved bruk av Vipps på Ruter sin billettapp, men kjøpet gikk ikke gjennom. Han ble derfor ilagt gebyr ved en kontroll på bussen 12. oktober 2017.

Klager viser til at Ruter ikke har informert om problemer med Vipps som betalingsmulighet denne dagen. Noe klager mener Ruter er forpliktet til, og ønsker derfor refusjon av gebyrkostnaden.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til mottatt henvendelse fra klager vedrørende gebyr han ble ilagt på bussen 12. oktober 2017.

Klager ble ilagt gebyr da han ikke kunne fremlegge gyldig billett.

Ruter benekter ikke at Vips hadde problemer denne dagen. Det ble informert om problemer med betalingstjenesten kl. 08.00, og deretter kom en ny beskjed om friskmelding rundt kl.09.00. Ruter kan ikke ta ansvar for at en tredjepart har tekniske problemer. Dette fritar ikke kunden fra å betale for seg.

Vipps er et av flere betalingsalternativ i Ruters billettapp. Det er og mulig å legge inn flere bank- og kredittkort, samt Strex, som betalingsalternativ. Dersom man opplever å ikke ha dekning på et kort, eller at Vips skulle ha problemer slik som i dette tilfellet, er det en enkel sak å velge et annet alternativ for betaling. I tillegg er det mulig å kjøpe billett hos føreren på bussen.

I dette tilfellet var klager klar over at han ikke hadde gyldig billett da han gikk ombord i bussen. Klager tar da en risiko for å bli ilagt gebyr.

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

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr ved kontroll på bussen mellom Homansbyen og Riddervoldsgate den 12. oktober 2017.

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 først 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 har vist til at det var problemer med Vippsbetaling hvilket er erkjent av Ruter. Han krever at gebyret frafalles.

Nemnda viser til at billetter skal kjøpes eller aktiveres før ombordstigning på bussen. Dersom klager forsøkte dette, må han ha vært klar over at han ikke hadde billett, og kunne kjøpt billett hos sjåføren. Bakgrunnen for at elektroniske billetter skal kjøpes før ombordstigning er blant annet nettopp å gi mulighet for andre alternativ for kjøp.

Nemnda finner på denne bakgrunn ikke grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Nemnda bemerker for øvrig at kontrollstart er notert kl. 09.21, dvs utenfor det tidsrom Ruter opplyst at det var problemer med Vipps. Dette har imidlertid ikke betydning for nemndas vurdering ovenfor.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Olav Grøttland (NSB)

