

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om frafall av gebyr - billett kjøpt for sent

### Dato

19.10.2021

### Saksnummer

2021-01262

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 8. august 2021. Klager anfører at hun betalte gjennom Vipps, men da kontrolløren kom gjorde han klager og reisekamerat oppmerksom på at betalingen ikke hadde gått igjennom. Klager forklarer at dette hadde skjedd for begge to. Klager mener det var en feil hos Vipps som gjorde at kjøpet ikke gikk igjennom.

Klager anfører at de snakket med kontrolløren og han sa det gikk greit siden de hadde kjøpt billett før de gikk på T-banen, det hadde tydeligvis skjedd en feil hos Vipps, så de skulle ikke få gebyr så lenge de forklarte hva som hadde skjedd til Ruter kundeservice. Klager og reisekameraten sendte inn klage og forklarte situasjonen, men gebyret ble ikke frafalt.

Klager kan bevise at billetten var kjøpt før de gikk på T-banen, men på grunn av en teknisk feil så gikk ikke betalingen igjennom. Videre viser klager til innsendt dokumentasjon på billetthistorikk i Ruterappen.

Etter at klager har mottatt Ruter sitt tilsvaret i saken legger klager til at kjøpet ble foretatt før de gikk på T-banen og de fikk bekreftet at de hadde betalt fra appen. Klager legger til at hun og reisekameraten opplevde nøyaktig det samme, at appen feilet og kjøpet ikke hadde gått igjennom. Klager presiserer at det var en feil hos Vipps på dette tidspunktet og kontrolløren sa at gebyret skulle bli trukket når klager og reisekameratens forklarte seg til kundeservice, siden det tydeligvis hadde skjedd en feil i systemene denne dagen.

Klager krever gebyret frafalt.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 8. august 2021. Gebyr ble ilagt på bakgrunn av sent kjøp av billett i app. Det var gjort et forsøk på kjøp tidligere, men da gikk ikke betaling gjennom og billett ble kansellert. Dette kan vi se har skjedd tidligere i klager sin app.

Det er viktig at man følger med på at betalingen blir godkjent og at billetten blir lastet ned. Dette ser man ved at nedtellingen på at billetten begynner.

Ruter viser til sine reisevilkår, punkt 3:

"Passasjerer 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."

Ruter viser til dokumentasjon fra Ruters support, hvor det fremgår at de ser ingen driftsforstyrrelser rundt kl. 14 søndag 8. august 2021 i overvåkingen vår.

Etter at Ruter har mottatt klagers kommentar i saken presiserer Ruter at billetten ikke var gyldig før ombordstigning/før kontrollen begynte.

Ruter ser ingen grunn til frafall av dette gebyret.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ilagt gebyr 8. august 2021 på grunn av billett kjøpt 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 passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig.

Klager forklarer at hun ble gjort oppmerksom av kontrolløren at billettkjøpet ikke hadde gått igjennom, slik at klager dermed ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen, og vilkårene for å ilagge gebyr var således oppfylt.

Nemnda viser til Ruters opplysning om at det ikke er registrert noen feil i deres app på det aktuelle tidspunktet. Nemnda holder det for sannsynlig at kjøpsprosessen via Vipps ikke ble fullført med nedlastning av billetten. Prosessen må ikke avsluttes før skjermbildet med gyldig billett vises. Ved tidligere avbrudd vil kjøpet bli kansellert og beløpet ikke belastet kjøperen. Ved kjøp av billett via Vipps er det ikke tilstrekkelig at betalingen merkes som godkjent i Vipps for å få gyldig billett, det er nødvendig at billetten lastes ned, nedtellingen starter og bildet med gyldig billett vises i Ruter appen. Den nedlastede og gyldige billetten er i dette tilfellet å anse som en ordrebekreftelse fra Ruter på at billettbestillingen har gått igjennom.

Klager hadde i dette tilfellet ikke sikret seg at billetten ble lastet ned, slik at hun ikke hadde gyldig billett ved påstigning. Nemnda bemerker at den reisende selv har ansvar for å ha gyldig billett før påstigning.

Nemnda viser generelt til at det ikke er tilstrekkelig å ha kjøpt billetter, verken papirbilletter eller elektroniske. Billettene må i tillegg aktiveres enten ved automater eller lastes ned og bekreftes i mobilappen, og dette er den reisendes ansvar. Klager må selv forsikre seg om at betaling er gjennomført og billett er utstedt når man velger å kjøpe billett via app. Ved kjøp via mobilappen er kjøp ikke gjennomført før skjermbildet viser gyldig billett.

Nemnda bemerker at en billett som er kjøpt etter ombordstigning ikke anses som gyldig billett.

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

### **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)