

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Kunne ikke vise gyldig billett

### Dato

06.02.2019

### Saksnummer

2018-04275

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en billett via RuterBillett appen før hun gikk inn på stasjonen, fordi hun har erfaring med at det kan være dårlig dekning inne på T-banestasjonen. Billetten ble betalt med Vipps, hvor det kom opp en grønn sirkel på skjermen med beskjeden "du har betalt 35 kroner". Klager la deretter mobilen i vesken.

Ved ankomst på Nationaltheatret var det kontroll. Klager henter opp RuterBillett appen på telefonen men finner ikke billetten, og blir ilagt et gebyr som klager betaler på stedet. Klager synes det er merkelig at billetten er borte og sjekker nettbanken som viser at det er gjort et trekk på 35 kroner for billetten.

Klager mener dette trekket viser at hun faktisk kjøpte billett, og at den ble "godkjent". En systemfeil i Ruters mobilapplikasjon, eller i Vipps appen, skal ikke gå utover kunden. Klager ber om at Ruter refunderer gebyrkostnaden på 950 kroner.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på T-banen 3. november 2018 fordi hun ikke hadde gyldig billett. Gebyret ble betalt på stedet.

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

I dette tilfellet var problemet at betaling ikke gikk gjennom i Vipps appen. Det ville vært mulig å betale med et betalingskort dersom dette hadde vært lagret i RuterBillett appen. Ruter kan ikke ta ansvar for feil som ligger hos tredjepart.

Selv om betaling viser "ok" i Vipps appen må man forsikre seg om at billetten blir lastet ned, og at nedtelling starter. Det skjedde ikke i dette tilfellet. Det som skjer da er at kjøpet blir avbrutt og pengene som er reservert blir tilbakeført til konto. Klager vil kunne se i sin nettbank at hun ikke er trukket for dette forsøket.

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

### **Nemnda bemerker**

Klager ble i en utkontroll ved Nationaltheatret T-banestasjon 3. november 2018 ilagt gebyr som følge av manglende 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 kontroll ikke vise gyldig billett og vilkårene for å ilagge gebyr var dermed til stede.

Nemnda legger til grunn at klager startet en prosess med kjøp av billett i Ruter appen med betaling med Vipps. Klager har opplyst at billetten ble betalt med Vipps, og på skjermen kom det opp en grønn sirkel med beskjedningen "du har betalt 35 kroner". Deretter la hun telefonen i vesken og trodde at hun hadde kjøpt billett.

Nemnda bemerker at ut fra klagers forklaring har hun ikke fullført kjøpet av billett. Klager skulle fortsatt prosessen og laste ned billetten og få denne bekreftet.

Nemnda viser til at den reisende selv har ansvaret for å sette seg inn i kjøpsprosessene via Ruter appen. 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

### **Nemndas representanter**

Anne Austbø (leder)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)

Olav Grøttland (NSB)