

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Billett kjøpt for sent / klagerett til selskapet

Dato

21.01.2020

Saksnummer

2019-03567

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med bussen den 30. juli 2019 da hun ble ilagt gebyr for manglende billett. Klager hadde forsøkt å kjøpe billett gjentatte ganger både før og etter hun gikk om bord midt på bussen, men hver gang hun forsøkte kom det opp en feilmelding. Klager møtte på kontrollen idet hun gikk på bussen. Klager forklarer at hun viste feilmeldingen til kontrolløren, men dette tok han ikke hensyn til. Klager forklarer videre at hun deretter sa at hun ville gå frem til sjåføren for å kjøpe billett siden appen ikke fungerte. Svaret klager får er at det ikke er mulig siden bussen har begynt å kjøre og at han derfor er nødt til å gi henne et gebyr.

Klager mener ileggelsestidspunktet på gebyret og tidspunktene for forsøkene hennes for å kjøpe billett er feil.

Klager mener det ikke er første gang Ruter har hatt problemer med appen, da hun har opplevd å få feilmelding ved betalingsforsøk i tidligere anledninger.

Klager krever at Ruter frafaller gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bussen 30.juli 2019 fordi hun kjøpte sin billett for sent. Billetten må være bekreftet og nedtellingene startet før man går om bord. Dersom Vipps ikke fungerer er man selv ansvarlig for å betale på en annen måte eller avstå å bruke tjenesten.

Ifølge billetthistorikken er første forsøk på billett kl. 11.40:38, deretter kl. 11.41:27, før tredje kjøp som blir bekreftet kl. 11:42:59, hvilket er lenge etter påstigning og etter at kontrollen var startet. Det var ikke noen feil i billettappen på det aktuelle tidspunktet.

Vi ønsker å legge til at klager mottok et gebyr for nøyaktig samme forhold i februar 2019 og mener derfor at klager burde være klar over konsekvensene det medfører å gå om bord på et transportmiddel før hun har sørget for å skaffe seg gyldig billett.

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

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på buss den 30.juli 2019 på det grunnlag at hun hadde kjøpt billett 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.

Nemnda viser til opplysningene i gebyrrapporten om at kontrollen på bussen startet fra Brannfjellveien holdeplass kl. 11.37. Det er noe uklart om klager kom på bussen ved Brannfjellveien eller Ekeberg camping, men dette anses ikke avgjørende for nemndas vurdering.

Nemnda legger til grunn klagers opplysninger om at hun forsøkte å kjøpe billett før påstigning, men ikke lyktes. Da bussen kom, gikk hun inn midterst på bussen og ble straks stoppet av en kontrollør.

Klagers forklaring støttes av opplysningene i gebyrrapporten om at klager ble stoppet kort tid etter at hun kom inn og at hun kjøpte billett etter påstigning.

Nemnda viser til bakgrunnslogg for billettappen. Klager gjorde forsøk på kjøp kl. 11.40.38 og 11.41.27. I loggen er notert henholdsvis "Betaling feilet" og "Betaling ikke gjennomført". Kjøp av billett ble gjennomført kl. 11.42.59. Gebyret er notert ilagt kl. 11.42.

Nemndas flertall, nemndas leder og bransjerepresentantene finner på denne bakgrunn at klager ikke hadde kjøpt billett før påstigning og at vilkårene for å ilagge gebyr var til stede.

Nemndas flertall kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles. Dersom reisende har problemer med å få kjøpt billett, kan billett kjøpes ved å gå inn foran og kjøpe billett av sjåføren.

Nemndas mindretall, forbrukerrepresentantene, er av den oppfatning at klager bør få medhold i sitt krav om at Ruter skal frafalle gebyret. Mindretallet er enig i at grunnlaget for å ilegge gebyr var til stede, da klager gikk om bord i bussen uten gyldig billett. Mindretallet finner likevel at det er rimelig at Ruter frafaller gebyret. Mindretallet begrunner dette for det første med at Ruter ikke har bestridt at klager opplevde problemer med å få betalt i appen. I korrespondansen med klager ser det ut til at Ruters representant forutsetter at det var problemer med Vipps. Mindretallet legger til grunn at det i en slik situasjon vil kunne ta en del tid før man får valgt en annen betalingsløsning, og kontantkjøp hos sjåføren har sine begrensninger. For det andre har mindretallet vektlagt at det ikke er dokumentert at klager først forsøkte å kjøpe billett etter påstigning. Det er ikke bestridt at klager kom på bussen på Ekeberg Camping, to stopp etter kontrollørene. Samtidig er ikke fremlagt. Ifølge rutetabellen tar det i utgangspunktet 2 minutter fra bussen forlater Brannfjellveien/Simensbråten til den ankommer Ekeberg Camping. Det kan da ikke medføre riktighet at tidspunktet for inspeksjon av klager var på samme tidspunkt som selve kontrollstarten.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)

Olav Grøttland (Vy)