

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

For sent kjøp av billett

Dato

16.08.2018

Saksnummer

2018-01682

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr som følge av manglende gyldig billett.

Klager viser til at han hadde problemer med bankkortet, og fikk derfor ikke kjøpt billett i butikken eller på betalingsautomaten. Hans siste alternativ var Ruter appen, til tross for at den i perioder er veldig ustabil.

Klager var av den oppfatning av at han hadde kjøpt billett, men at appen bare brukte lang tid på å hente inn QR koden. Dette forsøkte klager å forklare til kontrolløren. Da QR koden omsider kom frem i appen hadde den ene kontrolløren allerede skrevet ut gebyret. Klager viser videre til at han har kvittering på billettkjøpet som viser at kjøpstidspunktet til billetten var før kontrollen, og at han ikke kan holdes ansvarlig for at appen var treg.

Klager krever derfor at Ruter frafaller det ilagte gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 27. april 2018 fordi billetten ble kjøpt for sent. Ruter ser at billetten er kjøpt under kontrollen.

Forklaringen til klager er at det var en feil ved appen. Ruter hadde ingen feil med mobil applikasjonen denne dagen. Klagers anførsel er derfor feil. Ved en gjennomgang av klagers billetthistorikk fremgår det at flere kjøp er startet, men betalingen har aldri blitt gjennomført. Ruter viser her til vedlagt utdrag fra noen datoer og understreker at de kunne lagt ved mange sider med samme historikk. Dette mønsteret har klagers app både før og etter kontrollen. Det er kun det ene kjøpet under kontrollen som er gjennomført,

mens de resterende oppstart av kjøp er avbrutt før betaling. Det ser ut som klager reiser nesten hver dag, men uten at det blir kjøpt noen billett.

Klager benytter Vipps som betalingsmåte. Det er fullt mulig å legge inn betalingskort i appen slik at dette kan brukes dersom man ikke får gjennomført betaling. Ruter tror ikke denne billetthistorikken skyldes noen feil, verken hos Ruters mobilapplikasjon eller hos Vipps. Ruter finner derfor ikke klagers forklaring troverdig. I tillegg så har klager flere gebyrer fra tidligere.

Ruter avviser på overnevnte bakgrunn klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager ble ved kontroll på T-banen 27. april 2018 ilagt gebyr fordi han kjøpte 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.

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. Ved bruk av mobilapp må billett være kjøpt og bekreftet før påstigning.

Klager har opplyst at han var av den oppfatning av at han hadde kjøpt billett.

Ifølge kontrollskjema ble klager stoppet ombord i T-banen kl.21.43. Klagers billett er registrert betalt og aktivert kl. 21.43.29.

Nemnda finner å måtte legge til grunn at klager startet betaling av billetten etter at han gikk ombord i T-banen. Vilkårene for å illegge gebyr var dermed til stede.

Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å sørge for gyldig billett. Ved kjøp via Vipps må det kontrolleres at betalingen er gjennomført og at billetten er bekreftet. Nemnda anser det for sannsynlig at den siste fasen i kjøpet ikke ble iverksatt før klager var ombord i T-banen. Ruter har opplyst at det ikke er registrert feil på deres app denne dagen.

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)