

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr. Problemer med RuterBillett-appen før bussen ankom holdeplassen.

Dato

19.05.2021

Saksnummer

2021-00370

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med bussen fra Perveien til Oslo S den 17. februar 2021 da han ble ilagt gebyr. Da klager ventet på holdeplassen tidlig den morgenen forsøkte han å kjøpe en billett i RuterBillett-appen, men applikasjonen fungerte ikke. Klager gikk om bord og ble stoppet i kontroll. Han forklarte om trøbbel med appen og fikk beskjed om at problemet var at appen ikke hadde noen tilknytning til internett. Klager viste kontrolløren at alle de andre mobilapplikasjonen fungerte, og at det kun var Ruter sin app som ikke hadde noen kobling til internett. Likevel ble klager ilagt gebyr.

Klager krever at Ruter frafaller gebyret da problemer med applikasjonen forhindret han i å kjøpe billett.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble stoppet i kontroll ombord busslinje 100 den 17. februar 2021.

Det er notert av kontrolløren i gebyrrapporten at klager tok frem mobilen etter de tok kontakt med klager, hvilket samsvarer med bussens sanntid og historikken i klagers RuterBillett-app.

Ruter viser til selskapets transportvilkår punkt 3 bokstav b hvor det fremgår at den reisende plikter å ha gyldig billett før ombordstigning, samt at elektronisk billett må være aktivert når man går om bord i bussen.

Ruter kan på overnevnte bakgrunn ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr 17. februar 2021 fordi han ikke hadde 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. 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 kunne ikke fremvise gyldig billett, og vilkårene for å legge gebyr var således oppfylt.

Klager anfører at det var problematikk med appen som forhindret han i å kjøpe billett. Nemnda viser til informasjon fra Ruter om at det ikke var registrert noen feil i deres billett-applikasjon denne dagen.

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)