

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr. Anført problemer med Ruter-appen.

Dato

16.06.2022

Saksnummer

2022-00434

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på T-banen den 17. februar 2022.

Klager har anført at han skulle ta T-banen fra Blindern til Nydalen og prøvde å kjøpe billett mens han ventet på banen. Klager anfører at Ruter-appen ikke ville samarbeide. Klager anfører at han vanligvis betaler for billettene via Vipps, men han ble hele tiden kastet ut, og kjøpet ble ikke godkjent. Klager anfører at da banen kom, fortsatte han å prøve å kjøpe billett mens han gikk på. Klager anfører at betalingen til slutt gikk igjennom, slik at han fikk kjøpt billett. Klager anfører at sekundet etterpå kom det en billettkontrollør, som mente at klager hadde kjøpt billetten for sent. Klager anfører at han prøvde å forklare at han nettopp hadde gått på Blindern stasjon og at han hadde problemer med Ruter-appen, men at han hadde kjøpt billett. Klager anfører at kontrolløren mente at det ikke var noe han kunne gjøre og at han beklaget seg, selv om klager hadde gyldig billett for reisen.

Til Ruters tilsvare anfører klager at kjøp av gyldig billett ble gjort før kontrollen og kontrollsonen fant sted og gebyr ble skrevet ut. Klager anfører at kontrolløren også var klar over at klager hadde kjøpt gyldig billett for turen fra Blindern, men at det så ut som om kjøpet/transaksjonen hadde gått igjennom litt for sent da kontrolløren sjekket tidsloggen. Klager anfører at dette skyldtes tekniske komplikasjoner av ukjent art hos Ruter.

Klager bestrider også anførselen om at det ikke ble gjort noen andre forsøk på kjøp av billett i appen den aktuelle dagen. Klager anfører at han tidligere har fremlagt tydelig dokumentasjon som dokumenterer og viser til at det var åpenbare tekniske feil med Ruters app som klager ikke har ansvar for, da klager forsøkte flere ganger å få kjøpt billetten så raskt som mulig.

Klager viser også til punkt 6.2 i Ruters reisevilkår, der det står at personer uten gyldig billett også kan ilegges gebyr når de kommer ut av transportmiddelet. Klager anfører at denne regelen og punkt 3 b og d i Ruters reisevilkår gjelder i tilfeller der det skal ha vært faktiske brudd, som klager anfører at ikke er tilfellet her. Klager anfører at han under hele turen hadde gyldig billett for riktig tid og sone, og han hadde gyldig billett for transportmiddelet som han gikk på.

Klager anfører at det er grunnlag for å frafalle gebyret siden han ved flere anledninger har understreket brudd på Ruters egne reisevilkår og han ikke kan påta seg ansvar for feil hos tjenesteyter og med deres tjenester og app, da disse bør være så feilfrie til enhver tid at tilfeller som dette ikke oppstår og at man dermed unngår at de som benytter seg av tjenesten blir sanksjonert feilaktig som i dette tilfellet.

Klager krever frafall av det ilagte gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble stoppet i billettkontroll om bord på T-banelinje 5 den 17. februar 2022.

Gebyr ble ilagt på bakgrunn av sent kjøp av billett i app. Klager skriver selv at han reiste fra Blindern. Kontrollørene gikk på og startet kontrollen fra Ullevål stadion, to stasjoner senere.

T-banen var på Ullevål stadion fra kl. 19.21.07 til kl. 19.21.56. Billetten i appen ble ikke bestilt før kl. 19.22.41. Historikk i app viser at det ikke er gjort noen andre forsøk på kjøp av billett i appen denne dagen.

Det vises til Ruters reisevilkår, punkt 3:

Passasjeren 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.
- d) fremvise billetten til personalet på oppfordring. På transportmidler som kun tillater ombordstigning foran, skal gyldig billett fremvises uoppfordret til fører.

Ruter ser ingen grunn til at det skal gis frafall av dette gebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på T-banen den 17. februar 2022.

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 har oppgitt at han reiste fra Blindern stasjon. Fremlagt sanntidslogg viser at T-banen hadde avgang fra Blindern stasjon kl. 19.19.20. Fremlagt kopi av billett viser at denne ble kjøpt kl. 19.22.41. Klagers billett var således kjøpt etter ombordstigning, og vilkårene for å ilagge gebyr var dermed til stede.

Klager har blant annet anført at han opplevde problemer med betalingen av billetten via Vipps i Ruter-appen og at han forsøkte flere ganger før han endelig fikk kjøpt billett. Klager har videre anført at han hadde gyldig billett da kontrolløren kom, men at det skyldtes en teknisk feil hos Ruter at det for kontrolløren fremsto som om kjøpet/transaksjonen var gått igjennom litt for sent.

Nemnda bemerker at det fremgår av betingelsene for bruk av Ruters app at billett skal være kjøpt før ombordstigning. Nemnda bemerker videre at en elektronisk billett som er kjøpt etter ombordstigning ikke anses som gyldig billett.

Nemnda viser til at klager i klagen sin til Ruter har oppgitt at han hadde problemer med 4G før ombordstigning og at han fortsatte å prøve å kjøpe billett via appen mens han gikk på T-banen. Nemnda bemerker at den reisende har plikt til å sikre seg at kjøpet er gjennomført før ombordstigning. Dersom man har problemer med mobilkjøp, men likevel går på T-banen, tar man selv risikoen ved å bli ilagt gebyr ved en eventuell kontroll.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Ingvild Brennøden (Innlandet fylkeskommune)

Olav Grøttland (Vy)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)