

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr. Anført ekstremt stressende situasjon, dårlig brukergrensesnitt i appen og mangel på informasjon på engelsk under kontrollen.

Dato

10.02.2022

Saksnummer

2021-01737

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Den 1. november 2021 ble klager ilagt gebyr på T-banen som følge av manglende gyldig billett.

Klager har anført at han i tiden før den 1. november 2021 hadde vært usikker på hvor lenge han ville bli værende i Norge. Visumet utløp, og klager hadde ikke mulighet til å reise tilbake til hjemlandet Australia som planlagt, siden alle flyvninger var kansellert. Han hadde derfor den siste tiden kjøpt enkeltbilletter i stedet for månedsbilletter, som han ellers alltid hadde pleid å kjøpe. Han anfører at beskjeden fra UDI om at han måtte forlate Norge kom brått på og han måtte forlate landet raskt. Han måtte reise ut av EU og komme tilbake noen dager senere på et nytt visum. Han ble imidlertid stoppet på flyplassen og måtte gjennom en 30-minutter lang utspørring av grensevaktene sent på kvelden. Han ble advart om at han kanskje ikke fikk komme inn i landet igjen og kunne komme til å måtte forlate Norge i 180 dager. Dette var svært stressende for klager, da klagers partner og alle eiendelene hans er i Norge. Han fikk likevel til slutt komme inn i landet på et 90-dagers turistvisum. Etter at han hadde fått sluppet inn, var klager ekstremt stresset og ville kjøpe en månedsbillett for å komme seg hjem med toget. Appen viste imidlertid automatisk enkeltbillett, siden det var det han hadde kjøpt sist. Han la ikke merke til at han hadde kjøpt enkeltbillett, og oppdaget det først under kontrollen dagen etter.

Klager anfører at manglende klarhet i Ruter-appen gjorde at han ble nødt til å kjøpe en annen billett enn han egentlig mente å kjøpe, og at dette må anses som en ugyldig inngått avtale. Han anfører at knappen for å kjøpe samme billett igjen er mye større enn knappen for å kjøpe en ny billett, og det er ikke tydelig at de henviser til ulike valg. Han anfører videre at knappen for å kjøpe en annen billett kan misforstås som en knapp

for å kjøpe billett til en annen person. Han anfører at denne funksjonen i Ruter-appen er utnyttende og mangelfull, siden den ikke viser eller verifiserer informasjonen om billetten man kjøper på en korrekt måte. Klager anfører at det er for enkelt å gå glipp av kritisk informasjon om billetttypen, da denne kun vises én gang før betaling, med svært liten skrift. I tillegg «husker» funksjonen forrige valg, noe som er problematisk, da den fjerner kravet om at billettkjøper må foreta et aktivt valg. Klager anfører at billettkjøperen således ikke foretar et aktivt, informert valg. Klager anfører at et informert samtykke er grunnleggende for at det skal foreligge en gyldig kontrakt.

Klager anfører videre at Ruter bryter sine egne vilkår ved å ha uklar informasjon om billettkjøpet og behandle de reisende respektløst som i dette tilfellet. Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever frafall av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på T-banen den 1. november 2021 som følge av at han ikke hadde billett. At han selv kjøpte feil billett dagen før, er ikke grunnlag for å ikke betale gebyret.

Ruter viser til Ruters transportvilkår punkt 3:

«Passasjerer skal:

- a) betale for reisen i henhold til de vilkår og priser Ruter har fastsatt.
- 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.»

Underskriften på gebyret kreves kun som en bekreftelse på at korrekte personlige opplysninger er oppgitt av passasjerer. At klager føler seg urettferdig behandlet under kontrollen, gir ikke grunnlag for å frafalle gebyret.

Ruter kan ikke imøtekomme klagers krav om frafall av gebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr den 1. november 2021, fordi han ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen.

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 under billettkontrollen, så vilkårene for å ilegge gebyr var således til stede.

Klager har anført at som følge av den svært stressende situasjonen han var i, la han ikke merke til at han kjøpte en enkeltbillett i stedet for en månedsbillett. Han har videre anført at billettkjøpfunksjonen i appen er såpass mangelfull og uklar at det ikke kan sies at han har inngått en bindende avtale.

Nemnda bemerker at den reisende selv har ansvar for å sette seg inn i billettsystemene, og det fremgår av Ruters vilkår at passasjerer må ha gyldig billett ved påstigning, noe som også innebærer at passasjerer må passe på at korrekt billett er kjøpt.

Nemnda har forståelse for klagers frustrasjon, men kan ikke se at den stressende situasjonen i seg selv eller mangelen på informasjon på engelsk under kontrollen gir grunnlag for frafall av gebyret. Det er av hensyn til reiseforetakenes behov nødvendig å ha en konsekvent praksis. Reisende påberoper en rekke årsaker til at billetter ikke er kjøpt, blant annet dårlig tid, sykdom og stress. Nemnda har i en rekke saker lagt til grunn at slike årsaker ikke gir grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles selv om illeggelsen av gebyr oppleves som en streng reaksjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Olav Grøttland (Vy)

Ingvild Brennøden (Innlandet fylkeskommune)