

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Manglende gyldig billett / klagerett til selskapet

Dato

05.03.2020

Saksnummer

2020-00027

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med bussen den 21. november 2019, da han ble ilagt gebyr. Klager anfører at da han stod og ventet på busslinje 46 bestilte han enkeltbillett i appen. Klager forklarer at det var dårlig tid til bussen kom, men at han trodde billetten var betalt da han gikk ombord i bussen noen sekunder etterpå. Klager anfører at han fiklet med appen da han gikk ombord fordi han fikk øye på at betalingen feilet på grunn av Vipps. På dette tidspunktet ble klager tatt ut i kontroll og viste til kontrolløren at han hadde forsøkt å betale, noe han fortsatt holdt på med. Klager forklarer at kontrolløren nektet klager å betale, samt å gå av bussen. Klager forklarte hva som hadde skjedd til kontrolløren og sa at det var Vipps som hadde feilet, samt at han fortalte at det var kort tid til bussen kom og han var sent ute.

Klager anfører at kontrolløren begynte, høyt og åpenlyst, å spørre om klagers adresse inne i bussen. Til dette forklarer klager at han hadde sagt til kontrolløren at han ikke ønsket å snakke om sin adresse på bussen mens det var mange folk ombord. Klager presiserer at dette er brudd på GDPR, noe han ikke er fornøyd med.

Videre forklarer klager at han tilbød å betale kontant, men fikk ikke lov til dette og fikk ikke lov å fullføre betalingen på appen. Klager forklarer at når bussen ankom stoppet klager skulle gå av ble 3 kontrollører med han utenfor bussen hvor det ble skrevet et gebyr som ble overlevert til klager. Klager forklarer at han ikke hadde noen intensjon om å snike og mener det skjedde en teknisk svikt da han forsøkte å kjøpe billetten. Klager presiserer at han ikke fikk noe spørsmål eller tilbud om å betale 950 kr på stedet. I tillegg til dette informere klager om at han bor i området hvor kontrollen ble gjennomført og føler seg uthengt av kontrolløren.

Klager mener at kontrollørene burde latt han fullføre betalingen, tilbudt han å betale på bussen, ikke utlevert klagers personopplysninger på bussen, ikke holdt han igjen på bussen og fortalt han om at han kunne betale på stedet.

Klager krever frafall av gebyret, subsidiært en reduksjon av gebyret til 950 kr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr den 21. november 2019 fordi han ikke hadde gyldig billett. Det finnes flere muligheter for å betale i billettappen, hvorpå Vipps er en av dem. Dersom det ikke går an å betale med Vipps finnes det andre betalingsmåter som bankkort, Apple Pay og Paypal. I dette tilfellet så var problemet at betalingen ikke gikk igjennom i Vippsappen. Dersom et betalingskort hadde vært lagret i billettappen ville det vært mulig å betale med dette. Ruter tar ikke ansvar for feil som ligger hos tredjepart.

Ruter presiserer at selv om blir opplyst om betaling ok i Vippsappen, må man forsikre seg om at billetten blir lastet ned og nedtellingene starter. Det skjedde ikke i dette tilfellet, og da blir kjøpet avbrutt og pengene som er reservert blir tilbakeført til konto. Klager vil kunne se i sin nettbank at han ikke er trukket for dette forsøket. Det er kundens ansvar å påse at man har fått en aktiv billett før ombordstigning uansett betalingsmåte.

I dette tilfellet er det ikke registrert noe forsøk som har feilet før eller etter at kontrollen har startet.

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

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på bussen den 21. november 2019 fordi han ikke hadde gyldig 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.

Av transportvilkårene punkt 6.2 første avsnitt følger 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.

Nemnd legger til grunn at klager hadde hatt liten tid til bussen og at han ikke hadde gyldig billett før påstigning. Vilkårene for å ilegge gebyr var således til stede. Klager har opplyst at han oppdaget at betalingen med Vipps feilet etter at han var på bussen.

Nemnda viser til at det i gebyrrapporten er det registrert at gebyr ble ilagt kl. 15.47.

Klagers billetthistorikk viser at han forsøkte å kjøpe billett kl. 15.47.02, dvs. etter at kontrollen var startet.

Nemnda finner på denne bakgrunn ikke å kunne anbefale at gebyret frafalles.

For øvrig er det notert på gebyrrapporten at klager fikk orientering om betalingsfrist. Det framgår ikke noe om orientering om å kunne betale på stedet. For øvrig fremgår at situasjonen utviklet seg slik at kommunikasjonen neppe var den beste for å formidle at klager kunne betal på stedet. Nemnda kan ikke se at eventuell mangel på orientering kan gi grunnlag for å frafalle gebyret.

Nemnda har ikke grunnlag for å vurdere om det er grunnlag for kritikk av kontrollørens atferd.

Vedtak

Transportklagenemnda for kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)
- Olav Grøttland (Vy)