

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Ikke gyldig billett

### Dato

13.11.2018

### Saksnummer

2018-02686

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager har fremsatt klage på to gebyr som ble ilagt 22. august og 24. august 2018.

#### Gebyr 1.

Klager skulle ta T-banen til skolen. Da klager forsøkte å kjøpe billett via RuterBillett appen, måtte han forsøke tre-fire ganger før det gikk gjennom på Vipps. Dette resulterte i at billetten gikk gjennom mens klager satt på T-banen. Klager gikk av på Stortinget og ble stoppet i kontroll. Klager ble ilagt gebyr fordi billetten kun var to minutter gammel ifølge kontrolløren.

Ruter har avslått klagen med den begrunnelse at klager gikk inn i kontrollsone før billetten ble aktivert.

#### Gebyr 2.

Klager tok igjen T-banen til skolen. Da han forsøkte å kjøpe billett via RuterBillett appen kom feilmeldingen "Ups, det har oppstått en teknisk feil. Prøv igjen senere," Klager tok derfor skjermbilde i tilfelle det skulle være en kontroll. På Stortinget er det kontroll, og klager viser skjermbildet. Kontrolløren mener klager har gjort dette for å unngå billettkontroll, og klager blir ilagt gebyr.

Ruter har avslått klagen med den begrunnelse at de ikke tar ansvar for feil hos tredjepart.

Klager ber Ruter frafalle begge gebyrene.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til henvendelse fra klager vedrørende to gebyr som han ble ilagt 22. august og 24. august 2018 under en utkontroll på Stortinget stasjon.

Gebyr nr. 1 ble ilagt fordi billetten ble kjøpt for sent. Klager skriver i sin første henvendelse til Ruter at billetten ble kjøpt etter at han kom ombord på T-banen, angivelig på grunn av problemer med Vipps. Billetten må være kjøpt og bekreftet før ombordstigning. Ruter ser at billetten er kjøpt like før kontrollen. Uansett hvilken stasjon klager reiste fra så ville han ikke rukket å ha kjøpt billetten før han passerte kontrollsonen, for så å ha kommet seg opp til utkontrollen på Stortinget.

Gebyr nr. 2 ble ilagt fordi klager manglet billett. Også denne gangene var forklaringen at han ikke hadde fått betaling gjennom pga. feil med Vipps. Ruter kan se at 20 minutt før kontrollen er gjort forsøk på kjøp av barnebillett, men her har ikke betalingen gått gjennom. Klager kan heller ikke benytte barnebillett, da denne gjelder for reisende opp til 16 år. Som student kan han få studentrabatt, men denne gis kun på 30-dagers billett.

Ruter er ikke i tvil om at billett kjøpt i kontroll nr. 1 er kjøpt for sent, noe klager selv bekrefter i sin henvendelse til Ruter. I kontroll nr. 2 har klager ingen billett. Billett som er forsøkt betalt er en barnebillett, som han er for gammel til å benytte. Den billetten ville uansett ikke vært gyldig.

Ruter kan ikke ta ansvar for feil hos tredjeparts betalingsleverandør. I billett appen er det mulig å ha flere bank- og kredittkort registrert, i tillegg til Vipps. På den måten vil den reisende alltid kunne betale dersom det skulle oppstå en feil i Vipps.

Ruter kan på overnevnte bakgrunn ikke se noen grunn til å endre standpunkt i disse to tilfellene.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble under ut-kontroll på Stortinget stasjon den 22. og 24. august 2018 ilagt gebyrer 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.

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 eller passering av kontrollsoner.

Nemnda legger til grunn at klager den 22. august 2018 kjøpte billett etter at han gikk på T-banen.

Nemnda legger videre til grunn at klager ved kontroll den 24. august 2018 ikke kunne vise billett.

Vilkårene for å ilegge gebyr var til stede i begge tilfellene.

Klager har vist til at han begge dagene hadde problemer med betaling med Vipps.

Nemnda bemerker at den reisende selv har ansvar for at betalingen for mobilbilletter fungerer. Det er også mulig å legge inn flere betalingsmåter f.eks. bankkort, i Ruter appen for det tilfelle at en betalingsmåte ikke fungerer. For øvrig bemerkes at klager den 24. august ifølge sine egne opplysninger hadde erfaring med at Vipps ikke fungerte tilfredsstillende for ham.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyrene 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)

Olav Grøttland (NSB)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)