

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr ved reise med t-bane.

Dato

19.11.2019

Saksnummer

2019-01632

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med t-banen fra Røa til Majorstuen 27. mars 2019. Bilettkontrollørene kom på t-banen ved Smestad eller Borgen.

Klager har anført at hun hadde betalt enkeltbillett i Ruters mobilapplikasjon før hun gikk om bord på t-banen. Hun betalte med Vipps. Da hun skulle vise billetten viste det seg at applikasjonen hadde hatt tekniske problemer, slik at den hentet billetten først da klager åpnet programvaren for kontrolløren, slik at nedtellingen begynte da. Hun forsøkte å forklare til kontrollørene at det var tekniske problemer, men ble likevel ilagt gebyr. Klager har vist til kvittering fra Vipps som viser at billetten var betalt kl. 15:36, ett minutt før t-banen gikk fra Røa. Boten ble betalt kl. 15:46.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om frafall av ilagt gebyr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på t-banen fordi billett ble kjøpt for sent.

På t-banen må billetten være bekreftet og nedtellingen ha startet før passasjerer kan gå om bord. Det er kundens ansvar å påse at billetten blir lastet ned i mobilapplikasjonen og at den starter. Dersom dette ikke er gjennomført har man ikke gyldig billett.

I dette tilfellet startet klager kjøpet av billett kl. 15:36:07. Kontrollørene startet å kontrollere kl. 15:43, og gebyr ble ferdig utfyllt kl. 15:45. Billetten ble bekreftet kl. 15:44:42, som er for sent.

Selv om betalingen blir bekreftet i Vipps, må kunden selv forsikre seg om at billetten blir lastet ned og at nedtellingene starter. Dette skjedde ikke i dette tilfellet. Ruter har på ovennevnte bakgrunn avvist klagers krav om frafall av ilagt gebyr.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på t-banen 27. mars 2019 fordi hun kjøpte billett for sent.

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.

Nemnda bemerker at klager startet kjøp av billett kl. 15.36.07, men billetten var ikke lastet ned ved kontrollen som er registrert startet ved Borgen 15:43, Klagers billett ble aktivert kl. 15:44:42. Klagers billett er således aktivert etter at hun gikk om bord på t-banen. Vilkårene for å ilegge gebyr var dermed tilstede.

Nemnda bemerker at det er klagers ansvar å sikre seg at billetten ikke bare betales med Vipps, men også sørger for at billetten lastes ned og bekreftes gyldig. Bekreftelse av betaling via Vipps er en del av kjøpsprosessen, deretter skal billetten lastes ned før den bekreftes gyldig.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Nemndas Forbrukerrepresentanter vil særlig bemerke at gebyr ikke bør ilegges dersom det avdekkes i forkant av og under kontrollen at det er tekniske problemer i betalingsappen og at ilagt gebyr bør ettergis dersom dette oppdages i etterhånd. Det er derfor viktig at kommunikasjonen mellom Ruter og Vipps om eventuelle tekniske problemer til enhver tid er oppdatert, og at slike problemer enkelt lar seg bringe på det rene på forespørsel.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)

Olav Grøttland (Vy)

