

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Problemer med RuterBillett appen

### Dato

18.01.2019

### Saksnummer

2018-04194

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med bussen 19. november fra Jernbanetorget til Bislett.

Klager kjøpte billett i RuterBillett appen og betalte med Vipps. Billetten ble kjøpt kl.03.43 og bussen kom kl. 03.45. Inne i Vipps appen var kjøpet bekreftet og i nettbanken var beløpet for billetten trukket. Da kontrolløren kom dukket ikke billetten opp under "Billettoversikt" i RuterBillett appen. Klager viste kontrolløren at beløpet var trukket både i Vipps sin applikasjon og i nettbanken. Kontrolløren sa han kunne se at klager hadde kjøpt billett og at det gikk bra, men han trengte klagers personopplysninger for å sjekke om hun var ilagt gebyr tidligere, men istedenfor å sjekke klagers historikk skrev kontrolløren ut et gebyr på 1150 kroner.

Klager har sendt klage til Ruter, men fått avslag med den begrunnelsen at alle som betaler med Vipps har mulighet til å betale med andre måter. Klager understreker at det var aldri Vipps som var problemet, men RuterBillett appen.

Klager ber Ruter frafalle gebyret.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bussen 19. november 208 fordi hun ikke hadde gyldig billett.

I RuterBillett appen finnes det flere muligheter for å betale, Vipps er en mulighet, men det er også mulig å legge inn flere betalingskort. På den måten har man mulighet til å betale dersom ett av alternativene ikke skulle fungere.

I dette tilfellet var problemet at betaling ikke gikk gjennom i Vipps appen. Ruter viser her til vedlagt oversikt over klagers billettkjøp. Når betaling ikke blir gjennomført så

lastes det heller ikke ned en billett i RuterBillett appen. En må alltid forsikre seg om at denne nedlastningen skjer. Det ville vært mulig å betale med et betalingskort dersom dette hadde vært lagret i billettappen. Ruter kan ikke ta ansvar for feil som ligger hos tredjepart. Det var ingen feil i RuterBillett appen.

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

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ved kontroll på bussen 19. november 2018 ilagt gebyr som følge av manglende 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.

Klager kunne ved kontroll ikke vise gyldig billett og vilkårene for å legge gebyr var dermed til stede.

Nemnda legger til grunn at klager startet en prosess med kjøp av billett i Ruter appen med betaling med Vipps. Betalingen gikk imidlertid ikke gjennom og billett ble dermed ikke lastet ned.

Nemnda viser til Ruters redegjørelse for mulighetene for å legge inn alternative betalingsordninger i appen.

Bestemmelsen om at billett skal være kjøpt før påstigning er blant annet for at man skal kunne kjøpe billett på annen måte dersom kjøpet ikke lykkes.

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

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)

