

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Kunne ikke vise gyldig billett

Dato

08.12.2018

Saksnummer

2018-03412

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans samboer benyttet RuterBillett appen da de skulle kjøpe billett for reise med T-banen fra Brynseng stasjon til Jernbanetorget. Da samboeren skulle betale via Vipps frøs skjermen og det var ikke mulig å trykke på "betal" knappen. To ganger forsøkte samboeren å kjøpe billett, men det samme problemet dukket opp hver gang. Klager og samboeren gikk så om bord på T-banen og fortsatte forsøkene med å kjøpe billett.

På Stortinget kom kontrollører om bord og de ble ilagt gebyr for manglende billett. Klager forsøkte å forklare situasjonen, men fikk beskjed om at Ruter ikke var ansvarlig for problemer hos en tredjepart.

Klager mener det er Ruter som har inngått en avtale med Vipps og at selskapet burde ha forståelse for at det kan oppstå tekniske problemer som kunden ikke kan hefte for. Spesielt når kundeservice bekreftet i samtale med klagers samboer, at det var registrert forsøk på å betale for billett hele fem ganger.

Klager ber om at Ruter frafaller hans og samboerens gebyr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager og hans samboer ble ilagt gebyr på T-banen fordi de ikke hadde gyldig billett.

I RuterBillett appen er det flere muligheter for å betale, hvor Vipps er en mulighet, men det er også mulig å legge inn flere betalingskort. På den måten er det mulig å betale, til tross for at en av alternativene ikke skulle fungere.

I dette tilfellet var problemet at betalingen ikke gikk gjennom i Vipps appen. Det ville vært mulig å betale med et betalingskort dersom dette hadde vært lagret i billettappen. Ruter kan ikke ta ansvar for en feil som ligger hos tredjepart.

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

Nemnda bemerker

Klager og hans samboer ble ved kontroll på T-banen 13. oktober 2018 ilagt gebyr fordi de ikke kunne vise 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.

Klager erkjenner at han og samboeren reiste uten gyldig billett på T-banen, fordi de hadde problemer med å gjennomføre betaling ved hjelp av Vipps i RuterBillett appen. Vilkårene for å ilegge gebyr var dermed til stede.

Nemnda bemerker at den reisende selv har ansvar for å ha gyldig billett før påstigning. Grunnen til dette er blant annet at dersom betalingen via app ikke virker, har man mulighet til å kjøpe billett ved automaten på holdeplassen. Ruter har lagt til rette for at både Vipps og bankkort kan benyttes som betalingsmiddel, men har ikke ansvar for at betalingsmiddelet fungerer. Det kan være hensiktsmessig å legge flere betalingsmidler i appen for å sikre seg dersom et betalingsmiddel svikter.

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

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)

Olav Grøttland (NSB)