

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Manglende gyldig billett / klagerett til selskapet

Dato

10.02.2020

Saksnummer

2019-04256

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med T-banen den 29.september 2019 da hun ble ilagt et gebyr. Klager anfører at hun kjøpte en ny 30-dagers billett en uke før hennes aktive billett gikk ut. Hun forklarer at hun valgte at den nye billetten skulle bli aktiv idet den gjeldende billetten hennes utløp.

Klager forklarer at hun ikke fikk noen notifikasjon om at transaksjonen feilet og da hun kjøpte den nye billetten oppførte alt i appen seg som normalt. Klager mener derfor at hun ikke skal bli stilt ansvarlig for denne feilen i RuterBillett appen. I tillegg til dette forklarer hun at hun ikke mottok noen notifikasjon når hennes gjeldende billett utløp. Hun mener hun burde fått dette, særlig siden den nye billetten ikke hadde gått igjennom.

Etter å ha mottatt tilsvaret fra Ruter presiserer klager at da hun ringte til Ruter vedrørende gebyret hun hadde mottatt ble hun informert om at feilen som hadde skjedd var på grunn av systemsvikt mellom RuterBillett appen og Vipps. Klager mener at dersom Ruter er klar over at slike problemer kan oppstå burde det påligge et ansvar om å informere eller advare kundene om dette.

Klager krever frafall av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på T-banen den 29.september 2019 fordi hun manglet gyldig billett. Det er registrert forsøk på kjøp av 30-dagers billett den 17.september 2019 og 29.september 2019 i appen hennes. Betalingen gikk ikke igjennom på noen av disse forsøkene.

Den eneste måten man kan være sikker på at man har gyldig billett er å se billetten i RuterBillett appen at billetten er der og at nedtellingen har startet.

For å motta notifikasjon om at billetten utløper er det nødvendig å skru på dette i appen. Man vil da motta en 'pop up' som kommer opp på skjermen med informasjon om at billetten utløper.

Ruter finner på bakgrunn av dette ikke grunnlag for frafall av gebyr.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på T-banen 29.september 2019 fordi hun manglet 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.

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 ikke vise billett og vilkårene for å illegge gebyr var dermed til stede.

Klager har opplyst at hun trodde at hun hadde kjøpt månedsbillett. Ruter har opplyst at det er registrert forsøk på kjøp av månedsbillett både 17. september og 29. september 2019, men betalingen har feilet. Det siste forsøket ble gjort etter at gebyr ble ilagt. Det er uklart hva som var årsak til at kjøpene ikke ble fullført.

Nemnda bemerker at den reisende selv har ansvar for å sjekke at billettkjøpet er fullført og dette er først når billetten er lastet ned i Ruter appen.

Når det gjelder mulighet for varsel når en periodebillett utløper, vises til Ruters redegjørelse for at dette må legges inn i appen.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles. Nemnda har forståelse for at gebyret kan oppleves strengt. Av hensyn til reiseforetakenes behov er det imidlertid nødvendig å ha en konsekvent praksis da det er ulike årsaker til at reisende ikke kan vise billett.

Vedtak

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

Nemndas representanter

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