

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr - betaling med Vipps

Dato

14.03.2022

Saksnummer

2021-01971

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 16. november 2021. Klager forklarer at han, slik som han alltid gjør, foretok et kjøp av billett med Vipps om betalingsmiddel. Klager anfører at han kjøpte billett i Vipps før han gikk om bord på bussen og fikk opp en hake om at betalingen var godkjent. Klager ble sendt tilbake til Ruterappen og la telefonen i lommen. Da kontrolløren kom om bord skulle klager vise frem billetten sin, men da viste det seg at det ikke hadde vært tilfredsstillende kommunikasjon mellom Vipps og Ruterappen, noe klager anfører at han ikke var klar over at kunne skje.

Klager viser til sin betalingshistorikk hvor det fremgår at han kjøper billett hver gang han tar bussen. I perioder kjøper han periodebillett og andre ganger kjøper han enkeltbilletter ut ifra situasjonen med hjemmeskole, fysisk skole og treningssamlinger. Klager understreker at han ikke har prøvd å snike på bussen og mener det er feil at han skal straffes for en handling han ikke har begått.

Klager anfører at kontrolløren sa til klager at dersom han kunne bevise at han hadde prøvd å kjøpe billett, så ville han ikke ilegge gebyr. Klager forklarer at kontrolløren unnlot å fortelle hvordan klager kunne bevise at han hadde prøvd å kjøpe billett, noe kontrolløren viste etter at han hadde ilagt gebyret. Klager anfører at kontrolløren sa at en klage på gebyret ville bli akseptert i klagers favør. Klager anfører at han ble bedt av kontrolløren å bevise for han at han hadde penger på konto ved å gjennomføre et billettkjøp med Vipps. Klager mener at dette beviser at problemet ikke lå på klagers side og at han etter beste evne har betalt for reisen.

Klager krever frafall av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 16. november 2021 fordi han kjøpte billett for sent. Klager viser til at han hadde kjøpt billett tidligere, men betaling ble ikke godkjent og billett ble ikke gyldig. Det er viktig at man følger med på at betaling blir godkjent og at billett lastes ned i appen, det kan man se ved at nedtellingen på billetten begynner.

Ruter viser til våre reisevilkår, punkt 3:

Passasjeren skal:

- b) ha gyldig billett ved påstigning på et transportmiddel eller ved inntreden i en kontrollsoner. Dette innebærer at elektronisk billett skal være aktivert på dette tidspunkt.
- d) fremvise billetten til personalet på oppfordring. På transportmidler som kun tillater ombordstigning foran, skal gyldig billett fremvises uoppfordret til fører.

Ruter ser ingen grunn til frafall av dette gebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr 16. november 2021 fordi han ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen.

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 passasjeren ikke har opptrådt klanderverdig.

Klager kunne ikke fremvise gyldig billett under billettkontrollen, vilkårene for å ilegge gebyr var således oppfylt.

Klager har blant annet anført at han kjøpte billett i Vipps før han gikk om bord på bussen og fikk opp en hake om at betalingen var godkjent. Klager har vist til sin betalingshistorikk hvor det fremgår at han kjøper billett hver gang han tar bussen. Klager har presisert at han ikke har prøvd å snike på bussen og mener det er feil at han skal straffes for en handling han ikke har begått. Klager har anført at kontrolløren sa at en klage på gebyret ville bli akseptert i klagers favør.

Nemnda holder det for sannsynlig at kjøpsprosessen via Vipps ikke ble fullført med nedlastning av billetten. Prosessen må ikke avsluttes før skjermbildet med gyldig billett vises. Ved tidligere avbrudd vil kjøpet bli kansellert og beløpet ikke belastet kjøperen. Ved kjøp av billett via Vipps er det ikke tilstrekkelig at betalingen merkes som godkjent i Vipps for å få gyldig billett, det er nødvendig at billetten lastes ned, nedtellingen starter og bildet med gyldig billett vises i Ruterappen. Den nedlastede og gyldige billetten er i dette tilfellet å anse som en ordrebekreftelse fra Ruter på at billettbestillingen har gått igjennom.

Klager hadde i dette tilfellet ikke sikret seg at billetten ble lastet ned, slik at han ikke hadde gyldig billett ved påstigning. Nemnda bemerker at den reisende selv har ansvar for å ha gyldig billett før påstigning.

Nemnda viser generelt til at det ikke er tilstrekkelig å ha kjøpt billetter, verken papirbilletter eller elektroniske. Billettene må i tillegg aktiveres enten ved automater eller lastes ned og bekreftes i mobilappen, og dette er den reisendes ansvar. Klager må selv forsikre seg om at betaling er gjennomført og billett er utstedt når man velger å kjøpe billett via app. Ved kjøp via mobilappen er kjøp ikke gjennomført før skjermbildet viser gyldig billett.

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

Nemnda er kjent med at kontrollørene utøver et visst skjønn ved ileggelse av gebyrer, men finner av prinsipielle grunner ikke å kunne vurdere skjønnsutøvelsen i det enkelte tilfelle.

Vedtak

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)

Kristin Aarre (SJ)