

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Billett kjøpt for sent

Dato

10.06.2020

Saksnummer

2020-00887

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Blindern T-banestasjon den 14. februar 2020 da han ble ilagt gebyr. Klager anfører at han kjøpte sin billett kl. 16:24 hvilket han fikk betalingsbekreftelse på, men fikk gebyr kl. 16:30. Årsaken til at klager fikk gebyr var fordi Ruter sin app ikke begynte nedtellingen på billetten før klager åpnet appen for å visebilletten til kontrolløren.

Klager anfører at han hadde gyldig billett. Klager anser det som innlysende at det avgjørende må være at han hadde kjøpt billett og ikke det at han ikke hadde forsikret seg om at Ruters programvare var i stand til å bevise at han hadde kjøpt billett. Klager mener det er å betrakte som en feil i Ruters programvare at den ikke vet når betalingen fant sted. Ruter burde vite at Vipps gir en betalingsbekreftelse som av kunden naturlig tolkes som tilstrekkelig.

Etter å ha mottatt Ruter sitt tilsvare i saken legger klager til det ikke stemmer slik Ruter beskriver at billetten var 'begynt bestilt' kl. 16:24, 'men ikke bekreftet' før kl. 16:30. 'Begynt bestilt' antyder at billetten ikke var betalt, hvilket klager anfører ikke stemmer. Som det fremgår av klager sin kvittering var billetten betalt kl. 16:24. Videre forklarer klager at det ikke er mulig å spare på mobilbilletter, slik at det er urimelig å skille mellom kjøpte og gyldige mobilbilletter. Klager anfører at en billett er et bevis på at man har betalt. Videre anfører klager at siden han hadde betalt og dermed ikke noe å vinne på feilen, at han åpenbart har handlet i god tro. Videre anfører klager at han ikke hadde noen grunn til å mistenke at billetten ikke var aktiv, siden han antok at en bekreftet betaling i seg selv skulle medføre en gyldig billett. Dersom billetten skulle vært aktiv, men ikke var aktiv beror dette på en feil i Ruters programvare som klager ikke kunne forventes å kjenne til.

Klager krever frafall av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr ombord på T-banelinje 5 den 14. februar 2020 fordi han hadde kjøpt sin billett for sent. Klager fremviste billett med ordrenummer 209202633 som ble bekreftet etter at kontrollen hadde startet. Det er den reisende sitt ansvar å sørge for å ha en gyldig billett før ombordstigning.

Klager skriver i sin henvendelse at han reiste fra Blindern T-banestasjon. Ifølge sanntidslogg var T-banen ved denne stasjonen fra kl. 16:28:35 til kl. 16:29:24. Billetten ble påbegynt bestilt kl. 16:24:41, men ikke bekreftet og gyldig før kl. 16:30:27.

Etter å ha mottatt klagers kommentar til Ruters tilsvar legger Ruter til at billetten skal være gyldig når man begynner reisen, det vil si at billetten er bekreftet og nedtellingen har begynt.

Ruter ser ingen grunn til frafall av dette gebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på T-banen den 14. februar 2020 fordi han hadde kjøpt 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. Ved bruk av mobilapp må billett være kjøpt og bekreftet før påstigning. Klager sin billett var ikke bekreftet før kl. 16:30:27 hvilket var etter T-banen hadde kjørt fra Blindern T-banestasjon kl. 16:29:24. Klager hadde ikke gyldig billett før ombordstigning. Vilkårene for å ilagge gebyr var til stede.

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.

Nemndas forbrukerrepresentant vil særlig bemerke at gebyr ikke bør ilegges dersom det 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.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5 (5).

Vedtak

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

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)
- Ingvild Brennodden
- Olav Grøttland (Vy)