

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om frafall av gebyr - problemer med app, kortbetaling på buss

### Dato

14.01.2022

### Saksnummer

2021-01682

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 12. oktober 2021. Klager forklarer at han skulle ta busslinje 30 mot Helsfyr. Klager anfører at han prøvde å kjøpe billett via Ruter-appen, men da den videresendte til Vipps så frøs appen og responderte ikke. Videre anfører klager at han forsøkte å slå av og på mobildataen, samt avslutte appen, uten hell.

Klager forklarer at han hadde seneste versjonen av iOS på telefonen. Videre forklarer klager at han hadde dårlig tid, da det allerede var forsinkelser fra DFDS og han hadde obligatorisk oppmøte på skolen han går på.

Videre forklarer klager at han ville kjøpe billett på bussen. Til klagers store overraskelse tok de kun imot kontanter på bussen slik at han ikke kunne betale for billetten. Klager forklarer at han aldri går med kontanter i Oslo på grunn av ubehagelige opplevelser tidligere.

Bussen hadde allerede begynt å kjøre, slik at klager ikke kom seg av. Klager anfører at han prøvde å ordne betaling via appen mens han satt på bussen, men den fungerte ikke. Ved neste stopp kom kontrollørene om bord. Klager forklarte situasjonen til kontrolløren, som forklarte at feil i appen kan forekomme.

Saksbehandler hos Ruter ga ingen forklaring på hvorfor betalingsløsningen i appen ikke fungerte, om eventuell nedetid og ingen forståelse for at han ikke kunne gjøre opp for seg på bussen. Klager tar ikke buss ofte og betaler for enkeltbilletter de få gangene han tar bussen. Klager opplever det som urettferdig å bli ilagt slike gebyrer når man er ærlig om situasjonen. Klager legger til at han er student og på grunn av trang økonomi tar han ikke unødvendig risiko for gebyrer og kjøper alltid billett.

Klager krever frafall av gebyret. Subsidiært er klager villig til å betale for en ordinær billett til kr. 38.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Klager ble ilagt gebyr 12. oktober 2021. Klager hadde ingen billett og hevdet at han ikke fikk kjøpt i app. Det er knyttet to apper til hans henvendelse til Ruter og ingen av disse viser forsøk på kjøp denne dagen.

Ruter kan se at han har endret noe på forklaringen sin, da han til oss skriver "Før Dælenenga, var jeg på vei for å spørre om det var mulig å kjøpe billett av bussjåfør", men i klagen inn til Transportklagenemnda hevder han at han forsøkte å gå av bussen etter at han fant ut at fører ikke tok imot kontanter til billettkjøp. Det har aldri vært mulig å betale billett med bankkort hos fører på Ruters befordringsmidler.

Ruter ser ikke hvordan det er relevant at fører ikke tar imot større sedler enn 200-lapp, da klager faktisk ikke hadde kontanter.

Ruter ser ingen grunn til frafall av dette gebyret.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ilagt gebyr 12. oktober 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 passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig.

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

Klager har anført at han opplevde problemer med Ruter-appen da han forsøkte å kjøpe billett. Videre har klager forklart at han ville kjøpe billett på bussen. Til klagers store overraskelse tok de kun imot kontanter på bussen slik at han ikke kunne betale for billetten. Klager har anført at han prøvde å ordne betaling via appen mens han satt på bussen, men den fungerte ikke.

Nemnda bemerker at den reisende selv har ansvar for å sette seg inn i billettsystemene og det fremgår av betingelsene for bruk av Ruters app at billett skal være kjøpt før ombordstigning. Nemnda bemerker at en elektronisk billett som er kjøpt etter ombordstigning ikke anses som gyldig billett.

Det fremgår av Ruter sin nettside med billettinformasjon at ved betaling om bord må man betale kontant. Nemnda viser til at det er den reisendes ansvar å sette seg inn i billettsystemer og betalingsmåter.

Nemnda har i sin praksis lagt til grunn at den reisende selv har ansvaret for å ha tilstrekkelig tid til å kjøpe billett før påstigning.

Nemnda viser til at den reisende har plikt til å sikre seg at kjøpet er gjennomført før ombordstigning. Ruter har lagt til rette for at flere betalingsmidler kan benyttes i appen, 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. Dersom man har problemer med mobilkjøp, men likevel går på bussen tar man selv risikoen ved å bli ilagt gebyr ved en eventuell kontroll.

Nemnda finner ikke at det er grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles. Det er av hensyn til reiseforetakenes behov nødvendig å ha en konsekvent praksis. Reisende påberoper en rekke årsaker til at billetter ikke er kjøpt i tide blant annet dårlig tid, sykdom og stress. Nemnda har i en rekke saker lagt til grunn at slike årsaker ikke gir grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles selv om illeggelsen av gebyr oppleves som en streng reaksjon.

**Vedtak**

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Steinar Backe (leder)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)
- Ingvild Brennøden (Innlandet fylkeskommune)
- Olav Grøttland (Vy)