

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Problemer med RuterBillett appen

Dato

06.02.2019

Saksnummer

2018-04715

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr fordi hun ikke hadde gyldig billett.

Klager hevder at problemer med Ruters mobilapplikasjon var årsaken til at hun ikke fikk kjøpt billett. Flere ganger forsøkte klager å kjøpe ved hjelp av Vipps, men det var ikke mulig på grunn av problemer med RuterBillett appen. Dersom appen hadde fungert ville ikke klager blitt ilagt gebyr.

Klager ber Ruter frafalle gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr i en utkontroll ved Jernbanetorget T-banestasjon 2. november 2018 fordi hun ikke hadde gyldig billett.

I RuterBillett appen finnes det flere muligheter for å betale, Vipps er en mulighet, men det er også mulig å legge inn flere betalingskort. På den måten har man mulighet til å betale dersom ett av alternativene ikke skulle fungere.

I dette tilfellet var problemet at betaling 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 feil som ligger hos tredjepart.

I klagers app-id er det den 2. november 2018 registrert ett forsøk på billettkjøp. Dette forsøket ble gjort tre minutter før kontrollen. Klager reiste fra Vollebekk, mens billetten ble forsøkt kjøpt rett før hun gikk av T-banen.

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

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr i en utkontroll på Jernbanetorget T-banestasjon 2. november 2018 fordi hun hadde 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.

Nemnda bemerker at ved bruk av mobilapp må billett være kjøpt og bekreftet før påstigning eller inntreden i kontrollsoner.

Klager har opplyst i klagen at hun gikk på T-banen på Vollebekk. Ifølge Ruter er det kun registrert ett forsøk på kjøp av billett i klagers app-id, dette forsøket ble gjort kl. 16.13. Klager ble stoppet i kontroll på Jernbanetorget kl. 16.15.

Nemnda legger til grunn at klager forsøkte å kjøpe billett etter at hun gikk ombord på T-banen. Vilkårene for å illegge gebyr var dermed til stede.

Nemnda bemerker at den reisende selv har ansvar for at betalingen for mobilbilletter fungerer. Det er også mulig å legge inn flere betalingsmåter f.eks. bankkort, i Ruter appen for det tilfelle at en betalingsmåte ikke fungerer.

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

Vedtak

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

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)

Olav Grøttland (NSB)