

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr ved bussreise - Problemer med Vipps

Dato

29.08.2019

Saksnummer

2019-02056

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med buss fra Lovisenberg til Jernbanetorget 25. april 2019 da han ble ilagt gebyr fordi han ikke hadde gyldig billett.

Klager anfører at det var problemer med Vipps og RuterBillett appen som forhindret billettkjøpet å gå gjennom like før han gikk om bord i bussen. Da klager kom ombord oppdaget han dette og måtte gjøre et nytt forsøk før billetten gikk gjennom. Klager viser til vedlagt skjermbilde av feilmelding som dukket opp på skjermen.

Klager mener han ikke kan holdes ansvarlig for teknisk feil og ber om at gebyret frafalles.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bussen 24. april 2019 fordi han ikke hadde gyldig billett.

I RuterBillett appen finnes det flere muligheter for å betale, og Vipps er en av dem. Om det ikke går an å betale med Vipps finnes det andre betalingsmåter i appen, eksempelvis bankkort, Apple Pay og PayPal.

Ruter kan se at det er gjort forsøk på kjøp av billett hvor betaling ikke gikk gjennom i Vipps appen. Ruter vet ikke om dette skyldes at kjøpet ble avbrutt eller om det var noe feil med Vipps. 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 en tredjepart.

En billett ble kjøpt under kontrollen, og den har gått gjennom som normalt.

Det er kundens ansvar å påse at man har fått en aktiv billett før ombordstigning, uansett betalingsmåte.

Klager ble også stoppet i kontroll i mars, og da valgte kontrollørene å gi ham en advarsel og frafalt gebyret. Ruter mener klager derfor bør være klar over viktigheten av å sørge for gyldig billett.

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

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på buss 37 den 25. april 2019 fordi han ikke kunne vise 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 legger til grunn at klager gikk på bussen ved holdeplassen Lovisenberg og at kontrollørene kom på ved neste holdeplass, Colletts gate.

Klager kunne ved kontrollen ikke vise gyldig billett og vilkårene for å ilegge gebyr var til stede.

Nemnda har merket seg klagers forklaring om at han først oppdaget at betalingen ikke var gått gjennom da kontrollørene kom. Nemnda viser til at den reisende har plikt til å sikre seg at kjøpet er gjennomført før ombordstigning.

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

Vedtak

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

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Olav Grøttland (Vy)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)