

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Manglende billett / klagerett til selskapet

### Dato

11.12.2019

### Saksnummer

2019-03212

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med bussen 16. juli 2019 da hun ble ilagt gebyr. Klager forklarer at appen frøs idet hun skulle gjennomføre betalingen og det er grunnen til at betalingen ikke gikk igjennom før hun gikk ombord på bussen. Klager mener det ikke er hennes feil dersom det er tekniske feil i appen som hindrer henne i å kjøpe billett og at hun ikke skal bli ilagt gebyr i et slikt tilfelle, særlig dersom det ikke finnes noen billettautomat eller forhandler der hun går på bussen.

Klager krever at Ruter frafaller gebyret.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bussen 16. juli 2019 fordi hun manglet gyldig billett. Det er den reisende sitt ansvar at transaksjonen er gjennomført og billetten er bekreftet.

I dette tilfellet var det Vipps appen som ikke fungerte. Det finnes andre betalingsmåter i appen dersom det ikke er mulig å betale med Vipps. Ruter kan ikke bli holdt ansvarlig for feil hos tredjeparter.

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

### Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på buss nr. 20 den 16. juli 2019 fordi hun manglet 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. 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.

Nemnda legger til grunn at klager kom på bussen ved Ullevål sykehus og at kontrollen startet på Sagene et par holdeplasser senere.

Klager har opplyst at hun fikk problemer med betalingen via Vipps da appen "frøs" da betalingsprosessen startet. Ruter har opplyst at det ikke registrert noen feil i deres app denne dagen.

Nemndas flertall, nemndas leder og bransjerepresentantene, har merket seg at klager viser til at problemet oppsto før ombordstigning. Klager var følgelig klar over at hun ikke hadde billett da hun gikk på bussen og burde sørget for å kjøpe billett på annen måte.

Nemndas flertall viser til Ruters redegjørelse for å ha forskjellige betalingsløsninger i appen. I tillegg kunne klager ha benyttet seg av muligheten til å kjøpe billett av sjåføren.

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

Nemndas flertall finner likevel grunn til å anbefale Ruter å vurdere å gi tydeligere informasjon om risikoen ved å basere seg på bare et betalingsmiddel.

Nemndas mindretall, forbrukerrepresentantene, er av den oppfatning at klager bør få medhold i sitt krav om at Ruter skal frafalle gebyret. Mindretallet er enig i at grunnlaget for å ilagge gebyr i utgangspunktet var til stede her, da klager gikk om bord i bussen uten gyldig billett. Mindretallet finner det likevel urimelig at klager skal betale gebyret ettersom Ruter har erkjent at det var problemer med betalingsløsningen Vipps på det aktuelle tidspunktet. Mindretallet legger til grunn at problemene medførte at appen frøs slik klager har beskrevet. Mindretallet har forståelse for at man i en slik situasjon da vil kunne bruke en del tid på å re-starte appen og i verste fall også selve telefonen før man kan velge en annen betalingsløsning. Man vil risikere å miste sin planlagte buss hvis man skal vente med å stige om bord til denne prosessen er gjennomført. Videre har mindretallet lagt vekt på at andre alternativer til kjøp enn mobilbillett har en rekke begrensninger. Når det gjelder kjøp av billett fra automat eller utsalgssted, er det lang fra alle steder det er mulig å gjennomføre et slikt kjøp rett ved holdeplassen. Når det gjelder kjøp av billett fra sjåføren, betinger det at man betaler kontant og Ruter tar ikke imot større sedler enn 200 kroner.

## Vedtak

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

**Nemndas representanter**

- Anne Austbø (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)
- Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)