

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr ved reise med T-bane.
Problemer med betaling ved hjelp av Vipps

Dato

19.11.2019

Saksnummer

2019-02535

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr under en kontroll fordi hun ikke fikk frem noen billett i RuterBillett appen, til tross for at hun hadde kjøpt billett.

Tidligere den dagen gjennomførte klager to billettkjøp i RuterBillett appen hvor hun betalte med Vipps, uten at hun registrerte at det ikke ble utstedt noen billett i appen. Da klager skulle bytte buss gikk hun inn i applikasjonen og oppdaget at hun ikke hadde billett. Klager stusset over dette ettersom det var kort tid siden hun hadde kjøpt den forrige billetten, men kjøpte en ny på stedet. Hun ble da klar over at billetten ikke ble lastet ned i RuterBillett appen. En sjekk i nettbanken bekreftet at det var trukket 3 enkeltbilletter til kroner 36.

Da klager skulle ta bussen fra Majorstuen til Oslo S kjøpte hun igjen en ny billett ved hjelp av Vipps, men ingen billett dukket opp i RuterBillett appen. Klager ble da stoppet i kontroll og ilagt gebyr.

Klager fastholder at dette dreier seg om en svikt fra Ruter sin side, og mener det er urimelig at hun skal holdes ansvarlig. Klager krever følgelig at Ruter frafaller gebyret, samt at hun får tilbakebetalt kroner 36 for dobbelt betalt enkeltbillett og at Ruter utsteder kvittering i appen for billettene hun har kjøpt og betalt den dagen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på T-banen fordi hun ikke hadde gyldig billett. I billettappen finnes det flere muligheter for å betale, hvor Vipps er en av dem. Om det ikke går an å betale med Vipps finnes det andre betalingsmåter i appen som bankkort/kredittkort, Apple Pay og PayPal.

Selv om man får betaling "OK" i Vipps-appen, må man forsikre seg om at billetten blir lastet ned og at nedtelling starter. Det skjedde ikke i dette tilfellet. Da blir kjøpet avbrutt og pengene som er reservert blir tilbakeført til konto. Det ville vært mulig å betale med et betalingskort dersom dette var lagret i billettappen. Ruter kan ikke ta ansvar for feil som ligger hos tredjepart. Det er kundens ansvar å påse at man har fått en aktiv billett før ombordstigning uansett betalingsmåte.

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

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på T-banen 21. mai 2019 fordi hun ikke kunne vise noen 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.

Klager kunne ikke vise gyldig billett og vilkårene for å ilagge gebyr var til stede.

Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å sørge for at man har gyldig billett.

Nemnda har merket seg at klagers opplysninger om at hun kjøpte billett to ganger tidligere på dagen, og at hun ved overgang fra den siste bussen oppdaget at billett ikke var lastet ned.

Etter nemndas syn hadde klager ved kjøp av enda en billett senere på dagen, ekstra foranledning til å sjekke om hun fikk lastet ned billett, og eventuelt sørge for å kjøpe billett på annen måte.

Nemnda føyer til at det er sannsynlig at prosessen med kjøp av billett ikke ble fullført slik at billett ble lastet ned. Selv om betaling blir belastet konto i banken, blir beløpet ikke belastet før billett er lastet ned.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale at gebyret blir frafalt.

Nemndas Forbrukerrepresentanter 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.

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)
- Olav Grøttland (Vy)