

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Problemer med å kjøpe billett i RuterBillett appen

Dato

18.01.2019

Saksnummer

2018-04341

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bussen fordi han ikke kunne vise noen billett.

Klager hevder at det var en feil i RuterBillett appen som gjorde slik at det ikke var mulig å ligge inn betalingskort, og det dukket ikke opp noe alternativ i appen om å betale med Vipps. Klager forsøkte å forklare situasjonen til kontrolløren, men han mente at klager selv er ansvarlig for å kjøpe billett.

Klager mener det er feil at han skal være ansvarlig når RuterBillett appen ikke fungerte, og ber Ruter frafalle gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bussen 25. november 2018 fordi han ikke hadde noen gyldig billett.

Billetten må være kjøpt og bekreftet før en går om bord i bussen. Det er ikke noen tegn til at det ble forsøkt noe kjøp av billett på datoen for kontrollen. Ruter hadde heller ikke noen kjente feil denne datoen.

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

Nemnda bemerker

Klager ble ved kontroll på bussen 25. november 2018 ilagt gebyr som følge av manglende 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 ved kontroll ikke vise gyldig billett og vilkårene for å ilagge gebyr var dermed til stede.

Nemnda har merket seg at klager hevder at han hadde problemer med å kjøpe billett da det ikke kom opp betalingsalternativer i appen. Videre fremgår det av gebyrrapporten at klager opplyste at han hadde slettet appen og lastet den ned på nytt. Det er nærliggende å anta at klager da ikke har lagt inn betalingsalternativer som bankkort eller Vipps.

Det er den reisendes ansvar å legge de nødvendige data inn i appen og dette må gjøres før ombordstigning. Uansett har klager ikke sikret seg at han hadde billett før han gikk på bussen. Han kontaktet heller ikke bussføreren for å kjøpe billett.

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)