

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr. Anført problemer med Ruter-appen og at boten ble ilagt før bussen kom.

Dato

10.02.2022

Saksnummer

2021-01742

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Den 1. november 2021 ble klager ilagt gebyr på bussen som følge av manglende gyldig billett.

Klager har anført at hun hadde foreldrene sine på besøk og måtte kjøpe billett til dem. Hun har selv månedskort, og hun trengte derfor to ekstrabilletter. Klager kjøpte først én ekstra billett i appen. Klager anfører at Vipps-betalingen sto som reservert, men hun fikk likevel ikke billetten. Ruter-appen sto og lastet, og det skjedde ingenting. De gikk så om bord på bussen, og der var billettkontrollen allerede i gang. Klager anfører at hun ble ilagt bot som følge av at hun ikke hadde en tredje billett, men hun viste til kontrolløren at Ruter-appen ikke fungerte og at hun hadde kjøpt én ekstrabillett uten å ha mottatt denne. Klager anfører at hun fikk beskjed av kontrollørene om at hun ikke trengte å betale boten hvis hun klagde, siden app-problemene ikke var hennes feil.

Klager anfører at det ikke var hennes skyld at betalingen ikke gikk gjennom for den første ekstrabilletten og at hun ikke fikk kjøpt den andre ekstrabilletten da det var feil med appen. Hun anfører videre at hun gikk om bord på bussen selv om hun ikke hadde fått kjøpt den siste ekstrabilletten, siden hun så kontrollørene og tenkte at de kunne hjelpe henne med å få kjøpt denne. Klager anfører at kontrolløren ba henne slå av appen og starte den på nytt, og da fikk hun kjøpt billett. Klager viser til fremlagt kopi av kommunikasjon med Vipps der de bekrefter at betalingen kl. 10.48 ble kansellert. Klager har forklart at hun fikk tilbake pengene etter ca. 15 minutter, og da kjøpte hun den siste ekstrabilletten.

Klager anfører videre at i henhold til bussruten skal bussen ankomme det aktuelle stoppestedet kl. 10.47, og Ruter har forklart at bussen kom kl. 10.48, mens tidspunktet

på boten er kl. 10.46. Hun anfører at hun ikke kunne ha blitt kontrollert på bussen før tidligst kl. 10.48 og at det oppgitte tidspunktet på boten derfor er feil. Videre anfører hun at hun hadde nok penger på kontoen og at Vipps har oppgitt at det ikke var deres feil at betalingen ikke gikk gjennom.

Klager krever frafall av gebyret på 1150 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager med følge ble stoppet i billettkontroll om bord på busslinje 100 den 1. november 2021.

Det lå en 30-dagersbillett i appen fra før som var gyldig for én person, men de var tre som reiste sammen. Billettene kjøpt til to av personene ble kjøpt etter at de hadde gått om bord.

De gikk på bussen på Ikea Furuset. Her kan vi se at bussen var klokken 10.48.03-10.48.35. Første forsøk på kjøp av billett er gjort etter at bussen var på holdeplassen. Billettkjøpene som gikk gjennom er gjort etter at bussen hadde kjørt fra holdeplassen, henholdsvis klokken 10.50.00 og 11.05.22.

Det vises til Ruters reisevilkår, punkt 3:

«Passasjeren skal:

b) ha gyldig billett ved påstigning på et transportmiddel eller ved inntreden i en kontrollsoner. Dette innebærer at elektronisk billett skal være aktivert på dette tidspunkt.
d) fremvise billetten til personalet på oppfordring. På transportmidler som kun tillater ombordstigning foran, skal gyldig billett fremvises uoppfordret til fører.»

Billettkjøpet klokken 10.48 er ikke relevant, da dette ble kansellert. Det vil si at det aldri var en gyldig billett. En billett er ikke gyldig før betaling er godkjent og nedtelling på billetten begynner. Som vedlegget av chat med Vipps viser, ble betaling kansellert.

Ruter ser ingen grunn til frafall av dette gebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr den 1. november 2021, fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen.

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 passasjeren ikke har opptrådt klanderverdig.

Klager kunne ikke fremvise gyldig billett under billettkontrollen, så vilkårene for å illegge gebyr var således til stede.

Klager har anført at hun opplevde problemer med Ruter-appen da hun forsøkte å kjøpe billett. Videre har klager forklart at hun gikk på bussen for å få hjelp av vokterne til å kjøpe billett. Hun har også oppgitt at hun fikk kjøpt de to siste ekstrabillettene etter påstigning. Klager har videre stilt spørsmålstegn ved at tidspunktet for boten er satt til 10.46, da bussen først ankom kl. 10.48.

Nemnda bemerker at den reisende selv har ansvar for å sette seg inn i billettsystemene, og det fremgår av betingelsene for bruk av Ruters app at billett skal være kjøpt før ombordstigning. Nemnda bemerker at en elektronisk billett som er kjøpt etter ombordstigning ikke anses som gyldig billett.

Nemnda har i sin praksis lagt til grunn at den reisende selv har ansvaret for å ha tilstrekkelig tid til å kjøpe billett før påstigning.

Nemnda viser til at den reisende har plikt til å sikre seg at kjøpet er gjennomført før ombordstigning. Ruter har lagt til rette for at flere betalingsmidler kan benyttes i appen, men har ikke ansvar for at betalingsmiddelet fungerer. Det kan være hensiktsmessig å legge flere betalingsmidler i appen for å sikre seg dersom et betalingsmiddel svikter. Dersom man har problemer med mobilkjøp, men likevel går på bussen, tar man selv risikoen ved å bli ilagt gebyr ved en eventuell kontroll.

Når det gjelder tidspunktet for illeggelsen, vises det til at det fremgår av gebyrrapporten at gebyret ble ilagt kl. 10:50, som var etter at bussen hadde forlatt holdeplassen.

Nemnda kan heller ikke se at feil i oppgitt tidspunkt på boten gir grunnlag for frafall av gebyret. Det er av hensyn til reiseforetakenes behov nødvendig å ha en konsekvent praksis. Reisende påberoper en rekke årsaker til at billetter ikke er kjøpt i tide, blant annet dårlig tid, sykdom og stress. Nemnda har i en rekke saker lagt til grunn at slike årsaker ikke gir grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles selv om illeggelsen av gebyr oppleves som en streng reaksjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Olav Grøttland (Vy)

Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)