

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr. Anført at betalingen gikk gjennom, men at det kom opp feilmelding da billetten skulle fremvises i appen.

Dato

14.03.2022

Saksnummer

2021-01833

Tjenesteytere

Vy

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på toget den 13. september 2021.

Klager anfører at hun den 13. september ved to anledninger opplevde at billett kjøp i Ruter-appen ble kansellert, tilsynelatende uten grunn. Klager anfører at hun om morgenen kjøpte månedskort, og at betalingen gikk gjennom. Da hun senere åpnet appen for å kjøpe tilleggsbillett, lå ikke månedskortet der. Klager anfører at hun sjekket nettbanken og så at pengene var blitt trukket og deretter tilbakeført. Klager anfører at hun ikke fikk noen feilmeldinger i appen. Klager anfører at hun derfor kjøpte månedskort på nytt og tilleggsbillett umiddelbart etter. Klager anfører at hun brukte samme betalingsmåte hver gang, og at hun fikk beskjed om at betalingen var gjennomført. Hun anfører at hun fikk beskjeden «betaling utført» i appen.

Litt senere var det kontroll på toget, og klager anfører at da hun åpnet appen igjen, var det kommet en feilmelding, og tilleggsbilletten var borte. Igjen var pengene blitt trukket og deretter tilbakeført. Klager anfører at hun forklarte situasjonen til kontrolløren, men hun fikk likevel gebyr.

Klager anfører at hun var i kontakt med Ruter, som bekreftet at det var gjennomført billett kjøp alle tre gangene, men at to av billettene ble kansellert. Klager oppgir at Ruter mente det kunne skyldes at appen ble lukket for fort etter at kjøpet ble gjennomført. Klager anfører at slik hun leser svaret, kan ikke Ruter si med sikkerhet at dette var årsaken, slik at det ikke kan dokumenteres at hun har handlet feil.

Klager anfører at hun hadde kjøpt billett og gikk på toget i visshet om dette. Klager anfører at hun alltid kjøper billett og aldri tidligere har fått bot. Klager anfører at det føles urettferdig å ikke bli møtt med noen form for forståelse for en hendelse som hun ikke kan noe for. Klager anfører at hun har brukt Vipps som betalingsmåte lenge og aldri har opplevd det samme, verken før eller senere.

Klager anfører at det er Vys og Ruters ansvar som billettdistributører å ha pålitelige og fungerende systemer som gir forbrukeren forutsigbarhet. Hun anfører at hun forventer at alt er i orden når hun kjøper billetter og betalingen går igjennom. Klager anfører at det var en systemfeil, og at det er urettferdig at hun skal bli straffet for det.

Til Ruters tilsvar anfører klager at det ikke stemmer at betalingen ble kansellert som følge av at kjøpet ikke ble bekreftet i Vipps-appen. Klager viser til fremlagt historikk hentet fra Vipps-appen. Klager anfører at hun godkjente betalingen i Vipps og fikk beskjed i Ruter-appen om at betalingen var gjennomført. Klager anfører at en reservasjon ikke ville ha vært vist i nettbanken som utgående og innkommende penger. I stedet ville den ha vært skravert og deretter blitt borte ved opphevelse av reservasjonen. Klager anfører at kjøpet ble fullført og deretter kansellert etter at hun hadde lukket appen. Klager anfører at hun har dokumentert at billetten ble kjøpt før ombordstigning, kl. 16.13, noe Ruter også har bekreftet. Klager anfører at det at billetten ble kansellert mens appen ikke var i bruk, er utenfor hennes ansvarsområde. Hadde klager visst at billetten var blitt kansellert, hadde hun selvfølgelig gått på betjent vogn. Klager anfører at hun opplever at Vy i sitt tilsvar ikke engang vurderer forholdene i saken og ikke hensyntar «særskilte individuelle årsaker».

Klager krever frafall av det ilagte gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Vy har anført følgende:

Ved billettkontroll etter avgang fra Kolbotn ble klager påtruffet i en vogn merket «kun gyldig billett». Klager kunne ikke fremvise gyldig billett for hele reisen hun benyttet seg av og ble da korrekt ilagt et kontrollgebyr.

Toget går direkte fra Kolbotn (Ruter takstsone 2S) til Holmlia (Ruter takstsone 1). Klager kunne ikke fremvise noen gyldig billett for sone 2S.

I Vys reisevilkår punkt 3 er det beskrevet som følger: «Digitale/elektroniske billetter skal være aktivert før du går på toget». Videre er de ubetjente vognene på toget tydelig merket ut- og innvendig med «kun gyldig billett». I Ruters betingelser for bruk av mobilbillett fremgår det at billett skal være kjøpt før ombordstigning. Det er kort reisetid mellom stasjoner og således vesentlig å ha billett i orden før ombordstigning.

Vy var transportør og har ikke noe med forsøk på kjøp av billett som klager viser til, men den reisende må selv forsikre seg om at betaling er gjennomført, penger sendt, og billett er utstedt ved kjøp av billett via app. Billetter kan for øvrig kjøpes på automat ved stasjon, og har man av forskjellige årsaker ikke billett i orden, kan man velge vogn på toget som er merket «betjent»/«billettsalg».

Til tross for tydelig merking av de ubetjente vognene, utvendig og innvendig, med «kun gyldig billett», kan mange som er blitt påtruffet i billettkontroll og ikke kunne fremvise gyldig billett angi sympatiske årsaker til hvorfor de ikke hadde gyldig billett for hele reisen.

Vy må imidlertid stille krav til at man har billett i orden for hele reisen. Ellers vil man i utgangspunktet kunne reise uten å betale for hele reisen, for så under kontroll eller i ettertid av kontroll kunne vise til særskilte individuelle årsaker til hvorfor man ikke hadde billett for hele reisen og at gebyr således ikke bør ilegges eller at gebyret bør frafalles i ettertid.

Gebyr ble ilagt på det objektive kriterium og faktum at klager ikke kunne presentere gyldig billett for hele reisen hun benyttet seg av. Hjemmel for å ilegge gebyr fremgår av Vys reisevilkår punkt 4 A: «Hvis du ikke kan vise gyldig billett i en kontroll, må du betale et gebyr fastsatt av Samferdselsdepartementet.»

Vy opprettholder krav om betaling av kontrollgebyret.

Ruter har anført følgende:

Klagers billett ble kansellert, fordi hun ikke avsluttet kjøpet med å bekrefte dette i Vipps-appen. Hun har da ikke fått billett som har lagt seg inn i appen og startet nedtelling. Det blir gjort en reservasjon i banken, men når det ikke blir bekreftet, så kanselleres den automatisk.

Et reservert beløp vil vises på banktransaksjon som inn- og uttransaksjon. Beløpet vil være synlig til det blir løst ut av banken. Betaling har ikke blitt godkjent, og billett har aldri blitt gyldig i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr den 13. september 2021, fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen.

Det fremgår av Vys transportvilkår punkt 4 A at passasjerer som ved kontroll ikke kan vise gyldig billett, vil bli ilagt et gebyr. Bestemmelsen er objektiv, og gebyr kan således ilegges selv om passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig. Videre fremgår det av

transportvilkårenes punkt 3 at digitale/elektroniske billetter skal være aktivert før man går på toget.

Klager kunne ikke fremvise gyldig billett under billettkontrollen, så vilkårene for å illegge gebyr var dermed til stede. I regelverket finnes det ingen unntak fra denne regel.

Klager har anført at hun fikk beskjed i appen om at betalingen var gjennomført og at hun gikk om bord på toget i god tro om at hun hadde gyldig billett. Videre har hun anført at hun først fikk feilmeldingen da hun åpnet appen igjen i forbindelse med kontrollen. Klager har bestridt at hun ikke bekreftet kjøpet i Vipps-appen.

Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å sørge for gyldig billett. Ved kjøp via Vipps må det kontrolleres at betalingen er gjennomført og at billetten er bekreftet. Nemnda holder det for sannsynlig at kjøpsprosessen via Vipps ikke ble fullført med nedlasting av billetten i dette tilfellet. Prosessen må ikke avsluttes før skjermbildet med gyldig billett vises. Ved tidligere avbrudd vil kjøpet bli kansellert og beløpet ikke belastet kjøperen. Beløpet som reserveres på bankkontoen vil ikke bli trukket, da reservasjonen i slike tilfeller oppheves.

Nemnda bemerker i tillegg at det ved kjøp av billett via Vipps ikke er tilstrekkelig at betalingen merkes som godkjent i Vipps for å få gyldig billett. Det er nødvendig at billetten lastes ned, nedtellingene starter og bildet med gyldig billett vises i Ruter-appen.

Det er av hensyn til reiseforetakenes behov nødvendig å ha en konsekvent praksis. Nemnda har forståelse for at illeggelsen av gebyr kan oppleves som en streng reaksjon, men kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at klager gis medhold i dette tilfellet.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Camilla Asker (Flytoget)

Kristin Aarre (SJ)