

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om frafall av gebyr

### Dato

10.11.2021

### Saksnummer

2021-01417

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 7. september 2021. Klager forklarer at hun bruker Ruter sin app når hun bestiller billetter. Hun har som regel månedsbillett, men denne gangen benyttet hun seg av enkeltbillett. Klager anfører at hun forsøkte å kjøpe billett rett før hun gikk ombord, men dette var ikke mulig på grunn av en feilmelding i appen. Videre anfører klager at hun forsøkte flere ganger, men fikk feilmelding gang på gang, med betaling avvist, kjøpet er ikke gjennomført og prøv igjen. Klager prøvde dette flere ganger uten hell. Klager tok bilde av feilmeldingen som kom opp i tilfelle det skulle være billettkontroll.

Klager anfører at hun hadde dårlig tid og skulle rekke et tog til Fredrikstad på grunn av sykdom. Klager hadde derfor ikke tid til å hoppe av T-banen og lete etter en kiosk, for da hadde hun mistet togforbindelsen.

Klager anfører at det ikke er hennes skyld at Ruter sin app ikke fungerer som den skal. Klager forklarte dette til kontrolløren og viste frem sin app-ID med historikk for kjøp av månedsbillett og feilmeldingen hun fikk.

Klager forklarer at hun er klar over at man må ha gyldig billett, men i dette tilfellet synes hun at hun kunne sluppet unna gebyret med tanke på at appen til Ruter ikke fungerte og at det ikke er hennes ansvar når det er appen som feiler etter gjentatte forsøk med å kjøpe billett. Klager forklarer at hun alltid betaler. Klager er misfornøyd med hvordan saken har blitt håndtert. Klager anfører at hun gjorde alt hun kunne for å kjøpe billett, men fikk feilmelding gang på gang.

Klager krever frafall av gebyret.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Klager ble ilagt gebyr i en utkontroll på Jernbanetorget T-banestasjon 7. september 2021. Klager kunne ikke fremvise gyldig billett og hadde fått feilmelding ved forsøk på kjøp av billett. Ruter kan se at det er gjort et forsøk på kjøp, som ikke har gått igjennom. Ruter har sjekket med sin tekniske avdeling og det var ingen feil i Ruter sin app denne dagen. Dersom Ruter sin app er nede, kommer det opp et varsel som gir rett på fri reise. Det har ikke skjedd i dette tilfellet.

Ruter viser til sine reisevilkår, punkt 3

"Passasjeren skal:

b) ha gyldig billett ved påstigning på et transportmiddel eller ved inntreden i en kontrollone. Dette innebærer at elektronisk billett skal være aktivert på dette tidspunkt."

Ruter ser ingen grunn til refusjon av dette gebyret.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ilagt gebyr 7. september 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 ilagge gebyr var således til stede. i regelverket er det ingen unntak fra denne regel.

Klager har anført at hun forsøkte å kjøpe billett rett før hun gikk ombord, men at dette ikke var mulig på grunn av en feilmelding i appen. Videre har klager anført at hun forsøkte flere ganger, men fikk feilmelding gang på gang. Klager har forklart at hun hadde dårlig tid og skulle rekke et tog til Fredrikstad på grunn av sykdom. Klager har anført at det ikke er hennes skyld at Ruter sin app ikke fungerer som den skal.

Det fremgår av feilmeldingen som klager har sendt inn i saken følgende: "Betaling avvist". Nemnda viser til opplysning fra Ruter om at det ikke var noen feil med deres app denne dagen og at Ruter har vist til at dersom det er noe galt med Ruterappen, vil det komme opp et varsel som gir rett på fri reise. Basert på dette finner nemnda det sannsynliggjort at det ikke var noe galt med Ruter sin app denne dagen.

Nemnda viser til at den reisende har plikt til å sikre seg at kjøpet er gjennomført før ombordstigning. Grunnen til dette er blant annet at dersom betalingen via app ikke virker, har man mulighet til å kjøpe billett ved automaten på holdeplassen eller i en kiosk. 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 T-banen tar man selv risikoen ved å bli ilagt gebyr ved en eventuell kontroll.

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 og at dette ikke kan gi grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Nemnda finner ikke at det er grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles. Det er av hensyn til reiseforetakenes behov nødvendig å ha en konsekvent praksis. Reisende påberoper en rekke årsaker til at billetter ikke er kjøpt 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 finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Ingvild Brennøden (Innlandet fylkeskommune)

Olav Grøttland (Vy)