

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Fikk ikke åpnet RuterBillett appen under kontroll - ilagt gebyr

Dato

15.10.2019

Saksnummer

2019-00522

Tjenesteytere

Vy

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste 24. januar 2019 med tog fra Nationaltheatret til Kolbotn, da hun ble ilagt gebyr fordi hun ikke kunne vise noen gyldig billett.

Klager fastholder at hun på kontrolltidspunktet hadde gyldig billett, men at hun ikke fikk vist frem billetten fordi hun slet med å åpne RuterBillett appen. Dette så kontrolløren, men hvorfor han ikke noterte noe om dette i gebyret er ukjent for klager. Klager viste frem kvittering fra Vipps som bekreftet betalt billett, men ble likevel ilagt gebyr på 1150 kroner.

NSB har i sitt tilsva vist til at man selv er ansvarlig for å sørge for gyldig billett. Klager er klar over dette, men en uventet teknisk feil i RuterBillett appen er ikke noe man legger med i beregningen. I så fall må alle kunder med 30 dagers billett alltid sitte i betjente vogner.

Klager pendler til jobb og kan vise til månedlig billetthistorikk for flere år tilbake i tid. Når det gjelder NSBs bemerkning om hennes bostedsadresse, er det riktig at den er utenfor Ruters takstområde og at billetten det vises til er for sone 2S. Det er uansett uvesentlig for denne saken da kontrollen skjedde like før Kolbotn, der klager skulle av og som er innen for sone 2S.

NSB viser til at alle Ruters billetter er upersonlig, men klager mener at det ikke er mulig å flytte billett over i en annen app uten at det registreres på noen måte. Dersom klager skulle flyttet billetten til en annen telefon hadde Ruter registrert dette hos seg. Klager har selv snakket med Ruter og ifølge de var det ikke registrert noen feil i RuterBillett appen den dagen, men det var ikke ukjent at det kunne skje tekniske feil med RuterBillett appen enkeltvis, uten at det nødvendigvis ble registrert hos Ruter.

Krever at NSB frafaller gebyret på 1150 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr ved kontroll på tog 1915, etter avgang fra Oslo S, fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett for reisen hun benyttet seg av.

De utbetjente vognene på toget er tydelig merket ut- og innvendig med at det kreves gyldig billett ved ombordstigning i vognen. Man bør derfor forsikre seg om at billett er i orden og at den kan fremvises før man påstiger en ubetjent vogn, uansett om man benytter app, reisekort eller papirbillett. Alternativt er det mulig å ta plass i betjent vogn på toget.

Klager har i ettertid av kontrollen vist til en Ruter periodebillett for sone 1 til sone 2S, hvor billettbærer er Ruter sin mobilapplikasjon. NSB bemerker at klager har i vedlegg 004 opplyst til nemnda at hun har adresse i Spydeberg, som er et stoppested for tog 1915, og som er utenfor Ruter sitt takstområde.

Uansett om billettbærer er app, reisekort eller papir, så er alle Ruters billetter upersonlig. Dersom man i ettertid kan vise til at man har betalt for en billett som var gyldig på kontrolltidspunktet, så endrer det ikke på at billetten er upersonlig og at klager ikke kunne fremvise gyldig billett ved kontroll. Når det fremvises billett i ettertid, så vet NSB ikke hvem eller hvilken enhet som har disponert denne på kontrolltidspunktet. Dette gjelder for så vidt også papirbilletter og billetter på reisekort.

Før NSB svarte klager ble Ruter kontaktet, og de kunne opplyse om at det ikke er logget noen feil med RuterBillett appen denne dagen, og det er ikke notert noe spesielt fra kontrollør.

På grunnlag av ovennevnte opprettholder NSB gebyret i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager ble ved kontroll på toget etter Oslo S i retning Kolbotn påtruffet i en ubetjent vogn og ble ilagt gebyr da hun ikke kunne vise gyldig billett.

Det fremgår av NSBs transportvilkår § 4 C at passasjerer som ved kontroll ikke kan fremvise gyldig billett, vil bli ilagt et gebyr. Bestemmelsen er objektiv. Gebyr kan således ilegges selv om passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig.

Nemnda bemerker at klager ikke kunne vise gyldig billett og vilkårene for å illegge gebyr var til stede.

Klager har i ettertid fremlagt dokumentasjon som viser kjøp av en 30- dagers billett for sone 1 og 2S den 4. januar 2019.

Det er uklart hva som er årsaken til at klager ikke fikk fram billetten på telefonen under kontrollen. NSB har opplyst at ifølge Ruter er det ikke registrert noen feil med Ruter appen den aktuelle dagen.

Ruter har etter anmodning fra nemndas sekretariat under klagebehandlingen gitt følgende kommentar:

"Billetten har ikke vært overført til andre apper, eller blitt overført fra en annen app til den som er oppgitt. Den er altså kjøpt og har ligget i oppgitt app hele tiden. Når det er sagt, så vet jo ikke Ruter hvem som eier den oppgitte appen, den er ikke knyttet til noen form for personalia, adresse eller telefonnummer. Vanskelig å si hva som er årsak til at hun ikke klarte å åpne appen, det er ikke noe Ruter har noen mulighet til å se hos oss."

Vy (NSB) har deretter gitt følgende kommentar:

"Igjen, vi vet ikke hvilken enhet eller hvem som har disponert en enhet på kontrolltidspunktet når det gjøres henvisning i ettertid, at en billett ikke er overført endrer ikke på det, eller på at det ikke ble presentert billett ved kontroll , og vi frafaller generelt ikke gebyr mot at det fremvises billett i ettertid og kan ikke se at det er noen hjemmel for å skulle gjøre det. Forespurt kontrollseddel og elektronisk lagret informasjon fremkommer i vedlegg «bong»."

Nemndas flertall - forbrukernes representanter og bransjerepresentant Hege Forsberg Krogh – er av den oppfatning at gebyret grunnet sakens spesielle omstendigheter og innhentede faktaopplysninger bør frafalles. Flertallet peker på at det klare utgangspunkt er at man må kunne fremvise gyldig billett i ubetjent vogn. Den reisende må også være ansvarlig for at egen mobiltelefon fungerer som den skal. Flertallet er imidlertid enig med klageren i at den reisende ikke kan råde over tekniske feil som oppstår i billettapplikasjonen eller manglende dekning, når man først har satt seg på toget. Hva som var den konkrete årsaken i dette tilfellet er uklart. Klager opplevde problemer med å få åpnet applikasjonen. Rapporten Vy har fremlagt sier ikke noe om dette, kun at årsak til gebyrileggelsen var «ingen billett». Flertallet finner det ut fra fremlagte dokumenter sannsynliggjort at klager har kjøpt en 30-dagersbillett for sone 2S og 1 den 04.01.2019, tilhørende oppgitt App-ID. Videre fremgår det av tilbakemelding fra Ruter hvor det bekreftes at «billetten har ikke vært overført til andre apper, eller blitt overført fra en annen app til den som er oppgitt ...». Totalt sett finner flertallet det tilstrekkelig sannsynliggjort at klager på tidspunktet for ileggelse av gebyr var i besittelse av en 30-dagersbillett som var gyldig på strekningen hun ble ilagt gebyr, men at det var tekniske problemer som forhindret henne fra å vise frem denne til kontrolløren.

Nemndas mindretall - nemndas leder og bransjerepresentant Heidi Hansen - finner etter en samlet vurdering å måtte holde fast ved prinsippet om at det er klagers ansvar å kunne vise gyldig billett. Den reisende kan lett sjekke billetten på telefonen før

påstigning på toget og gå på betjent vogn dersom det er problemer. Det er også klagers ansvar at telefonen fungerer derunder blant annet at det er tilstrekkelig dekning på telefonen.

Mindretallet har forståelse for at gebyret oppleves som en streng reaksjon. Av hensyn til reiseforetakenes behov er det imidlertid nødvendig å ha en konsekvent praksis da det er ulike årsaker til at reisende ikke kan vise gyldig billett.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport anbefaler at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)
- Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)