

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Klage på manglende mulighet til å kunne bestille ekstra soner i Ruter-appen når man har fysisk reisekort

### Dato

09.10.2020

### Saksnummer

2020-02136

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager anfører at Ruter har fjernet muligheten i Ruterappen for å kunne bestille tilleggsbilletter for de som har fysisk periodebillett og ikke billett i app. Klager forklarer at for de som har periodebillett på app er det ingen endringer.

Etter at klager mottok Ruter sitt tilsvaret i saken legger han til at dersom man kjøper ekstra soner ombord vil det påføre et ekstra gebyr. I tillegg til at det i disse dager ikke er lett å få kjøpt billett ombord på buss med tanke på Covid-19 tiltak og avsperrert område bak sjåfør. Klager mener at det er en enkel teknisk løsning når det gjelder ekstra soner, blant annet ved å gi anledning til å kunne registrere fysisk periodebillett i appen.

Klager krever at Ruter må legge til rette for at de med fysisk årskort /periodebillett får mulighet til å kjøpe tilleggsbilletter i appen istedenfor å måtte betale fullpris.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter har over en lengre periode fått tilbakemeldinger fra konduktører og billettkontrollører på Vy-togene, samt Ruter sine egne billettkontrollører at det er mye misbruk når det gjelder billetter for ekstra soner. Det vil si at det kjøpes kun billett for ekstra soner uten at den reisende har en gyldig grunnbillett i tillegg.

Dette resulterte i at Ruter undersøkte nærmere volumet og fordelingen av hvordan disse billettene ble kjøpt. Det viste seg at over 16 000 appbrukere månedlig kjøper billetter for ekstra soner uten å ha gyldig grunnbillett i appen og de fleste av disse kjøper billett for ekstra soner for sone 1. Med tanke på det begrensede antallet periodebilletter som ikke har gyldighet i sone 1, anslår Ruter derfor at mange av billettene for ekstra soner ikke er kjøpt etter produktets intensjon.

Ruter har derfor sett seg nødt til å gjøre endringer for salg av billetter for ekstra soner i appen både for å oppklare eventuelle misforståelser og for å unngå eventuelt misbruk av produktet.

Ruter har forståelse for at dette er uheldig for de som har periodebillett på reisekort og som tidligere har kjøpt billett for ekstra soner i appen. Billetter for ekstra soner kan fremdeles kjøpes på Ruter sine billettautomater og ombord på buss og båt. Alternativt kan man benytte app for både periodebillett og billett for ekstra soner.

**Nemnda bemerker**

Saken gjelder anmodning om at Ruter åpner opp for å kunne bestille tilleggsbillett i app for de som har kjøpt fysisk billett.

Etter nemndas syn fremstår ikke saken å være noen tvist mellom Ruter og klager, jf. Transportklagenemndforskriften § 1-3. Det foreligger ikke noe gebyr eller annen sanksjon som det klages over. At Ruter ikke ønsker å innføre et system etter klagers anmodning, gjør ikke saken til en tvist som kan gi grunnlag for behandling i nemnda. Etter nemnda syn, faller saken utenfor nemndas kompetanse, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav a), og saken avvises.

**Vedtak**

Saken avvises.

**Nemndas representanter**

- Steinar Backe (leder)
- Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Ingvild Brennodden
- Olav Grøttland (Vy)