

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Billett forsvant i Ruters billettapplikasjon

Dato

08.12.2018

Saksnummer

2018-03491

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på trikken fordi han ikke hadde noen gyldig billett.

I kontrollen fant ikke klager billetten i RuterBillett appen, noe han syntes var rart ettersom han hadde gyldig billett. Da klager sjekket betalingshistorikken til Vipps fant han en kvittering for at han hadde kjøpt en 30-dagers billett den 23. september 2018. Dette mener klager viser at han hadde billett under kontrollen.

Kontrolløren fortalte at Ruter hadde problemer med at billetter ble slettet i RuterBillett appen når det ble betalt med Vipps, på grunn av et bug i applikasjonen. Da klager klaget til Ruter avsto de kravet på det grunnlag at billetten det vises til, var kjøpt av en annen mobil. Dette synes klager er merkelig, fordi han hadde ingen annen mobil i den perioden.

Klager ber om at Ruter utviser skjønn i denne saken og frafaller gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på trikken 17. oktober 2018 fordi han ikke hadde noen gyldig billett.

Klager oppgir en app-id til som også er oppgitt i tidligere henvendelser til Ruter vedrørende en annen sak.

Alle kvitteringer som klager har lagt frem til nemnda er billetter som ligger i den oppgitte appen, bortsett fra billetten som var gyldig under kontroll. Den billetten ligger på en annen app-id, og dermed i en annen telefon, og denne billetten ble den 2. november 2018 overført til en tredje app-id.

Ruter forholder seg til det faktum at klager ikke hadde med seg noen gyldig billett i kontrollen. Det er klagers ansvar å sørge for medbrakt gyldig billett. Kvittering kan ikke benyttes som billett, og det er ikke adgang til å vise gyldig billett i ettertid for å slippe gebyr.

Ruter kan på bakgrunn av dette ikke se noen grunn til å endre standpunkt i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager ble ved kontroll på trikken linje 11 den 17. oktober 2018 ilagt gebyr da han ikke kunne vise billett.

Det fremgår av Ruters transportvilkår punkt 3 bokstav b at den reisende plikter å ha gyldig billett før ombordstigning eller før passering av kontrollsoner.

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 passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig.

Klager kunne ikke vise billett og vilkårene for å ilagge gebyr var dermed til stede.

Klager hadde en periodebillett på sin app, men denne løp ut den 20. september. Den kvittering for en nye 30 dagers billett kjøpt 23. september som klager har fremlagt, er ifølge Ruter knyttet til en annen app-ID.

Nemnda bemerker at den reisende selv har ansvar for å ha med gyldig billett som kan vises fram ved kontroll.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)

Olav Grøttland (NSB)