

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr. Anført problemer med appen. Tjenesteyter har ikke inngitt tilsvar.

Dato

16.03.2022

Saksnummer

2021-01779

Tjenesteytere

Skyss

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bybanen den 21. september 2021, som følge av manglende gyldig billett.

Klager har anført at Skyss-appen ikke fungerte ved påstigning. Han anfører at han gikk om bord og ventet mens appen lastet. Dette tok lang tid, og han gikk inn på en annen app i mellomtiden. Klager anfører at det kort tid etter kom en vakter om bord. Klager oppdaget da at billettkjøpet ikke var gått igjennom, og han forsøkte da på nytt. Klager anfører at kjøpet heller ikke denne gangen gikk igjennom, men beløpet ble reservert i Vipps.

Klager anfører at dersom det første kjøpet hadde gått igjennom, hadde han ikke fått noen bot. Han anfører at han ikke hadde til hensikt å ikke betale, og at det var tekniske problemer med Skyss-appen som førte til at han ikke fikk kjøpt billett.

Klager har videre anført at han er ny i Bergen og ikke var klar over at man ikke kan gå på bybanen mens appen laster. Han anfører at han aldri før har fått bot for manglende billett og alltid har kjøpt billett. Han anfører at han nå har lært at billetten må være betalt og godkjent i appen før påstigning.

Klager krever frafall av det ilagte gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Skyss har ikke inngitt tilsvar i saken, på tross av anmodning og purring.

Overfor klager har Skyss svart at de ikke kan se at gebyret er urettmessig ilagt eller at det er grunn til å trekke tilbake kravet.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr 21. september 2021, fordi han ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen.

Det fremgår av Skyss' transportvilkår punkt 3 at den reisende skal kjøpe billett før eller ved påstigning og er selv ansvarlig for å inneha gyldig billett under hele reisen.

Videre fremgår det av transportvilkårene punkt 4 at reisende som ved kontroll ikke kan vise gyldig billett og gyldig dokumentasjon ved krav på rabatt, plikter å betale tilleggskost.

Klager fikk ikke til å kjøpe billett på grunn av problemer med appen og kunne derfor ikke fremvise gyldig billett under billettkontrollen. Vilkårene for å ilegge gebyr var dermed i utgangspunktet til stede.

Klager anfører at han forsøkte å kjøpe billett ved påstigning, men at appen bare sto og lastet. Klager anfører at Skyss burde frafalle gebyret når det var problemer med appen deres. Videre har klager oppgitt at han var ny i Bergen og ikke var klar over at billetten måtte være ferdig kjøpt før påstigning.

Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å ha gyldig og validert billett før påstigning. Dersom man har problemer med mobilkjøp, men likevel går på bybanen, tar man selv risikoen ved å bli ilagt gebyr ved en eventuell kontroll.

Da Skyss ikke har inngitt noe tilsvarende i saken, er det ikke mulig for nemnda å utelukke at det var problemer med appen til Skyss. Dette kunne enkelt vært sjekket av Skyss. Skyss har heller ikke opplyst om det var mulig for klager å kjøpe billett på annen måte, f.eks. via SMS. Nemnda har heller ikke fått tilsendt kontrollrapporten, som kunne gitt informasjon om hvordan kontrollen ble gjennomført.

På denne bakgrunn finner nemnda at den må legge klagers forklaring til grunn om at det var problemer med appen, som gjorde at han ikke fikk kjøpt billett, og anbefaler at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)
Hege Sand (Ruter)
Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)