

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr

Dato

12.04.2021

Saksnummer

2021-00217

Tjenesteytere

Skyss

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 15. januar 2021 da hun reiste fra Markaneset til Oasen Terminal. Klager anfører at hun hadde forsøkt å kjøpe billett og at beløpet ble trukket fra konto, men at hun ikke fikk billett i Skyss-appen slik som hun burde. Videre anfører klager at det hun opplevde var en teknisk feil hvilket ikke er hennes skyld.

Klager har i sin klage til Skyss presisert at hun alltid kjøper ungdomsbillett, noe hun har gjort i flere år og synes derfor det er utrolig kjedelig å bli ilagt gebyr. Videre har klaget skrevet i sin klage til Skyss at siden betalingen hadde gått igjennom trodde hun bare at billetten ikke hadde blitt aktivert enda. Hun forklarer at da hun betalte via Vipps fikk hun opp "Betalt" og betalingen gikk igjennom, og at det må derfor ha skjedd en feil da mobilen automatisk hoppet fra Vipps tilbake til Skyss-appen.

Klager krever frafall av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Dersom en kunde forsøker å kjøpe billett, men denne av en eller annen grunn feiler, som for eksempel slik som beskrevet i klagen, at kjøpet tilsynelatende går gjennom, men det oppstår problemer i Vipps og beløpet reserveres, men ingen billett kommer i appen, så vil Skyss kunne se dette i baksystemet sitt. I baksystemet får Skyss opp alle transaksjoner, også kjøp som ikke går igjennom eller av andre grunner feiler.

Skyss kan ikke se at noen billett er forsøkt kjøpt på tidspunktet klager viser til. Skyss ser derimot at det som hun beskriver skjer ved kjøp 21. januar 2021. På denne datoen har det feilet to ganger før kjøp gikk igjennom.

Skyss kan ikke se at dette gebyret er gitt urettmessig. Klager kunne ikke fremvise gyldig billett under kontroll. Det følger av Skyss sine transportvilkår at billetter må være kjøpt før eller ved påstigning. Ved bruk av reisekort må kortet valideres umiddelbart etter påstigning. Reisende som ikke kan vise gyldig billett, kan ilegges tilleggsavgift, jfr. transportvilkårene til Skyss pkt. 4.

Skyss opprettholder kravet om betaling av tilleggsavgift.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr 15. januar 2021 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen.

Det fremgår av Skyss sine 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 tilleggstakst.

Klager kunne ikke fremvise gyldig billett, og vilkårene for å ilegge gebyr var således oppfylt.

Nemnda bemerker at det ved kjøp av billetter via app er den reisendes ansvar å sørge for at billetten blir lastet ned og deretter også aktivert

.

Nemnda viser generelt til at det ikke er tilstrekkelig å ha kjøpt billetter, verken papirbilletter eller elektroniske. Billettene må i tillegg aktiveres enten ved automater eller lastes ned og bekreftes i mobilappen.

Klager har fremvist dokumentasjon på at kjøp 15. januar 2021 ble kansellert. Reisende må forsikre seg om at de har gyldig billett ved påstigning, noe som ikke var tilfelle. Det var således grunnlag for ileggelse av gebyr.

Vedtak

Transportklagenemnda for kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)

