

Vedtak i Transportklagenemnda - Sjø

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr.

Dato

22.11.2021

Saksnummer

2021-01569

Tjenesteytere

Torghatten Nord

Klager har i det vesentlige anført

Klager (til sammen to personer) reiste med ferje fra Sandvikvåg til Halhjem kl. 16:20 den 18. juni 2021.

På vei ned mot fergekaaien er det to kjørefelt på toppen av bakken. Det venstre deler seg og går forbi de gamle billettbodene og fører inn i oppstillingsfeltene til Halhjems-fergen, mens det høyre går ned til kaaien. Klager lå i høyre felt, og kom seg ikke over til venstre på grunn av mye trafikk. Han måtte dermed kjøre helt ned til kaaien, og kom seg inn i en luke i køen som var i ferd med å kjøre om bord i fergen til Halhjem. Da klager hadde kjørt om bord i fergen ble han umiddelbart kontaktet av fergepersonalet og forespeilet en «bot» på kr. 2.100.

Dette skjønte klager lite av siden han hadde tenkt å betale om bord. Klager har tidligere reist denne fergestrekningen og da ble det kunngjort over høytaleranlegget at de som ikke hadde betalt måtte ta kontakt med billettkontoret. Nå fikk han opplyst at det ikke var noe billettkontor og at han derfor måtte illegges en «bot». Klager ser at det også har blitt trukket for ordinær billett via AutoPASS.

Klager viser til Torghatten Nord sin nettside hvor det fremgår: «Det blir fortsatt mulig å betale manuelt på de berørte ferjestrekningene, men da til full pris». Klager påpeker nå at dette er fjernet i ettertid fra nettsidene til selskapet.

Klager krever at gebyret på kr. 2.100 frafalles på grunn av direkte feil og villedende informasjon på Torghatten Nord sin egen nettside.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Torghatten Nord har anført at Halhjem - Sandvikvåg har automatisk billettering basert på tillit og foregår i det den reisende passerer AutoPASS stasjonen montert ved starten av sambandet.

Skilt og oppmerking viser tydelig hvor man skal plassere seg for å komme ned til rett fergestrekning.

Torghatten Nord forklarer at det klager viser til på nettsiden er fra en gammel artikkel og at det er slutt på manuell billettering. Dette sambandet har ikke manuell billettering. Der er kun unntak for de som ved billettkontroll mangler billett; da utsteder billettør tilleggskost samtidig som det tas betalt for selve turen.

Torghatten Nord AS opprettholder krav om tilleggskost.

Nemnda bemerker

Nemnda viser til at det er den reisendes ansvar å ha gyldig betalingsmedium, herunder AutoPASS-brikke ved passering.

Det følger av AutoPASS regulativet ferge Pkt.10 at reisende som ved kontroll har unnlatt å betale eller registrere med brikke kan avkreves en tilleggskost på 2100 pr kjøretøy. Klager kjørte i høyre felt, og det er klar merking på veien at E39 er venstre fil, som tar deg gjennom AutoPASS. Etter nemndas syn er det godt merket på stedet hvor man skal kjøre, og AutoPASS-systemet er godt synlig.

Torghatten har en fast praksis om at dersom kunden ved ombordkjøring forklarer til personalet at den har kjørt feil, vil det ikke bli ilagt tilleggskost. Det er ikke opplysninger om at dette ble gjort i dette tilfellet.

Klager har vist til informasjon på Torghattens nettsider hvor det fremgår at det er billettering ombord. Torghatten har opplyst at dette er en gammel nyhetsartikkel, og som ikke lenger er gjeldende.

Nemnda viser til at nyhetsartikkelen klager har vist til er nær 3 år gammel, og gjaldt informasjon om innføring av AutoPASS 1. januar 2019. Ordningen med billettering ombord har ikke vært mulig på lang tid, herunder ikke siden covid-19 pandemien brøt ut i mars 2020. Det ligger flere nyere nyhetsartikler på nettsiden som omhandler dette, og av informasjonen om billettering på nettsiden fremgår det at AutoPASS er gjeldende betalingsløsning.

Det var således grunnlag for gebyr.

Vedtak

Transportklagenemnda sjø finner ikke å anbefale at klager gis medhold

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Frode Sund (NHO sjøfart)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Kari Kvam Ytreland (Norled AS)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)