Vedtak i Transportklagenemnda - Sjø

Sammendrag

Krav om frafall av fakturagebyr eller at det kan betales med kort/kontant på ferge.

Dato

12.12.2022

Saksnummer

2022-02342

Tjenesteytere

Norled AS

Skyttel AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiser med bil og tar ofte ferge. På hver reise så ilegges det et faktureringsgebyr på 70 kroner på hver faktura. Klager har ønsket å betale kontakt eller med kort med blir nektet å gjøre dette. Det fremgår av sentralbankloven § 14 at penger er lovlig og tvunget betalingsmiddel.

Klager mener at selskapene ikke har hjemmel i forbrukerkjøpsloven § 37 for å ilegge et fakturagebyr på 70 kroner. En er her på ulovfestet område og Forbrukerkjøpsloven gjelder ikke for transport med ferge. Reisende skal informeres på stedet og da skal man ha en reel mulighet å gjøre opp for meg, uten gebyr. Man skal også informeres om vilkårene og gebyr på stedet når man tar fergen.

Klager krever å få betale med kort eller kontant på ferge, eller at dersom faktureringspraksisen fortsetter at det ikke ilegges fakturagebyr.

Klager har også kommentert tilsvaret fra Skyttel:

Skyttel / Norled mangler hjemmel for å kreve gebyr på en fergestrekning som de har konsesjon og monopol på å drifte. Å påberope seg forbrukerkjøpsloven på sjøreiser harmonerer dårlig, på sjørettens rettsområde.

Fergereiser er regulert i "Forskrift om transport med ferge og i forskriften § 8 står det, sitat "For takster, tilleggs takster og moderasjoner mv. vises til Riksregulativet for ferjetakster." Men muligheten til gebyr følger ikke av bestemmelsen.

Etter «Forskrift om transport med ferge» § 7 går det frem at, sitat; «Oppgjør kan skje ved etterfakturering, belastning av kontokort, verdikort eller ved ekstra klipp i sonekort.

Antallet klipp bestemmes etter følgende beregning: Samlet beløp å betale dividert med betalt nettopris pr. klipp, avrundet oppover til nærmeste hele klipp.»

Klager har mottatt kroner 210 av Skyttel.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norled anfører at de gjennomfører billettering i henhold til kontrakt med Statens Vegvesen. Dette skjer enten ved registrering av AutoPass brikke eller skiltregistrering / skiltgjennkjenning og faktura via Skyttel.

AutoPASS for ferje v/Skyttel har anført at klage viser til sentralbanklovens §14, at penger/kontanter er lovlig og tvunget betalingsmiddel, skal være gjeldende. På bakgrunn av dette ønsker klager å påklage Norled v/Skyttel AS sine faktureringsvilkår.

AutoPASS for ferje v/Skyttel AS har som praksis at første gang kunde klager på fakturagebyr på fullprisfaktura, vil gebyret på kr. 70,- bli slettet og kunde betaler kun selve ferjebilletten.

Dette jfr. forbrukerkjøpsloven § 37, hvor kan man kreve inn fakturagebyr om dette er avtalt med kunden på forhånd. Derfor sier vi det slik at dersom kunden har fått gebyr uten at vi beviselig kan si at kunden er informert på forhånd så avskriver vi første gebyr. Kunden regnes da som informert om at ved fortsatt bruk av ferje uten betalingsordning vil de motta fakturagebyr - både ved kontakt med kundebehandler og ved at det står på faktura. Kundebehandler informerer deretter om alternativene som gjelder for å kunne betale for ferjereisene, for å unngå fullprisfaktura med fakturagebyr. Kunde anses da som informert om at følgene ved å ikke velge en av disse alternativene er å motta flere fullprisfakturaer med gebyr, som ikke vil krediteres flere ganger. Som klager selv har dokumentert, er dette blitt informert om i henvendelsen hans fra 29.09.2022. Siden klager ikke viste til registreringsnummer eller fakturanummer i sin henvendelse, kunne ikke fakturagebyr slettes på det tidspunktet da vi ikke hadde informasjon om hvilket krav det omhandlet. Klager besvarte aldri kundesenterets etterspørsel om videre informasjon for å kunne slette gebyret, men tok klagen direkte til Transportklagenemnda.

Skyttel har ved gjennomgang av saken kommet frem til at de refunderer kr. 70,- x 3, altså kr. 210,- til klagers bank konto og sletter fakturagebyret på siste mottatte faktura, slik at klager kun vil betale for selve ferjebillettene. Dette på bakgrunn av at Skyttel As sin praksis på denne type klage ikke er blitt fulgt. Refusjon av kr. 210,- til klagers bank konto vil bli gjennomført fredag 21.10.2022

Siden klager i senere tid besvarte kundesenteret sin e-post med informasjon om alternative betalingsmåter, anser vi dette som bekreftelse på at informasjon om alternative betalingsmåter til fullprisfakturering med fakturagebyr er mottatt. Og dersom klager da ikke ordner med noen av de alternative betalings måtene, anses dette som aksept av fakturagebyr på faktura som ettersendes for ferje reiser.

Skyttel tilbyr dette som en løsning.

Skyttel har kommet med ytterligere svar til nemnda:

Hjemmel for å kreve betaling på andre måter enn ved kontanter/kontokort om bord, viser vi da til endring av lov om yrkestransport i juni 2022 der det ble permanent tillatt å registrere alle reisende på ferjer ved hjelp av AutoPASS. I praksis betyr dette at AutoPASS-brikken registreres (hvis det finnes en i kjøretøyet) og det tas bilde av kjøretøyet for å dokumentere kjennemerket og lengden.

I forbindelse med dette forsvinner også den reisendes rett til å betale med kontanter om bord i ferjene.

Nemnda bemerker

Saken gjelder klage på ileggelse av fakturagebyr på kr. 70,- ved utstedelse av fullprisfaktura, eventuelt at det skal være mulig å betale med kort eller kontant på fergen. Tjenesteyter har refundert klager kr. 210 for fakturagebyr etter klage.

Etter nemndas syn foreligger det ikke en tvist mellom klager og tjenesteyter i forbindelse med en reise da klager har fått refundert fakturagebyr, men en generell klage på selskapets ileggelse av slikt gebyr. Nemnda finner derfor at det ikke er grunnlag for å behandle saken i henhold til transportklageforskriften § 1-3, og saken avvises fra behandling i Nemnda, jf. forskriften § 6-2.

Når det gjelder tjenesteyters ileggelse av fakturagebyr og at det ikke er mulighet for betaling på fergen, er dette forhold som er knyttet til selskapets utøvelse av sin virksomhet som nemnda ikke har grunnlag for å uttale seg om. Forbrukerkjøpsloven gjelder ikke ved slik virksomhet, og er således ikke relevant. Det skal imidlertid bemerkes at det bør fremgå av betalingsvilkårene at det påløper fakturagebyr, noe nemnda ikke kan se at det gjør i dag.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)
Frode Sund (NHO sjøfart)
Olav Grøttland (Vy)
Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)
Steffen Lien (Forbrukerrådet)