

Vedtak i Transportklagenemnda - Sjø

Sammendrag

Krav om refusjon av manglende rabatt på fergestrekning.

Dato

21.01.2020

Saksnummer

2019-04545

Tjenesteytere

Skyttel AS

Klager har i det vesentlige anført

På avtalen klager hadde så var det to fergekort registrert. Klager skulle benytte det ene fergekortet den 4. oktober 2019 på ferje fra Folkestad til Volda og Festøy til Solevåg. Klager viser kortet til billettøren og får beskjed om at den ikke aksepteres og må betale full pris.

Klager sjekker så på websiden og ser at kortet som slutter på fire var satt inaktiv uten hans viten og registrerte kortet på nytt på den aktuelle bilen.

Klager opplevde det samme med det andre kortet hvorpå han kontaktet autopassferje.no og fikk tilsendt nytt kort.

Klager krever å få den manglende rabatt på passeringene som ble gjort den 4. oktober.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Skyttel forklarer at klager ringte til AutoPass for ferje v/Skyttel den 29.08.2019 og bestilte nytt kort til sin bil. Dette kortet fikk nummer som sluttet på en, det gamle kortet med nummer som slutter på fire ble da automatisk satt inaktiv da man kun kan ha ett aktivt kort per bil.

Skyttel forklarer videre at klager selv gjenåpnet dette kortet på et annet bilnummer den 7. oktober.

Ved gjenåpning av et stengt kort så blir ikke det åpnet før dagen etter, grunnen for dette er at det skal sendes oppdaterte lister til ferjeselskapene om gyldige kort.

Dette informeres om i varselmelding når man utfører åpningen på websiden, samt i avtalevilkår punkt 3.9 som man godtar ved inngåelse av avtalen.

Skyttel kan ikke imøtekomme klagers krav om rabatt, da kortet ikke var gyldig.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at AutoPass ferje opptrer på vegne av ferjeselskapene når det gjelder billettering mv.

Klager hadde avtale om ferjekort med AutoPass med et kort ble nummer som sluttet på 4, heretter kalt kort 4. Den 29. august 2019 ringte han AutoPass og ba om et nytt ferjekort. Det ble gitt nummer som sluttet på 1, heretter kalt kort 1.

Klagers kort 4 ble på reise den 4. oktober avvist som inaktivt og klager måtte betale full pris. Klager hevder at han ikke var klar over at kortet var inaktivt og krever refundert et beløp tilsvarende det han skulle ha hatt på to reiser kostende brutto kr. 270.

Nemnda bemerker at det fremgår av avtalevilkårene for AutoPass pkt. 3.9 fremgår følgende:

" Ved fjerning av et AutoPASS-ferjekort fra Avtalen, blir kortet sperret for bruk f.o.m. neste dag. Ved gjenåpning av et ferjekort som har vært sperret, vil kortet først kunne benyttes igjen dagen etter gjenåpning. .."

Nemnda kan imidlertid ikke se at det direkte opplyses noe i avtalen om at et tidligere kort gjøres inaktivt ved bestilling av et nytt ferjekort.

AutoPass viser til at det bare kan knyttes et ferjekort til en bil, hvilket er en logisk løsning. Klager hadde fått et nytt aktivt kort.

Det er nærliggende å reise spørsmål ved om det ved bestilling av et nytt kort bør gis mer informasjon om at tidligere billett blir inaktiv. Nemnda finner imidlertid etter en helhetsvurdering at det ikke er grunnlag for å anbefale at klager for refundert et beløp tilsvarende det beløp han ville ha fått i rabatt.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Frode Sund (NHO sjøfart)

Deon Mortensen (Fjord1)