

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Refusjon av differansen på betalt billettpris i mobilapplikasjon og pris opplyst på hjemmeside, samt kroner 150 i kompensasjon for tiden klager har brukt på saken

Dato

03.04.2020

Saksnummer

2019-04393

Tjenesteytere

Troms Fylkestrafikk

Klager har i det vesentlige anført

Klager har fremsatt krav om refusjon av differansen mellom billettprisen i mobilletten (kroner 316) og billettprisen til kroner 288 som fremgår av Troms fylkestrafikk sin prisliste. Troms fylkestrafikk hevder at prisen i mobilletten skal følge prislisten som er opplyst på deres hjemmeside, men ifølge klager er dette feil.

Når det gjelder Troms fylkestrafikk sitt tilsvare til nemnda vil klager påpeke at saken omhandler fylkeskryssende trafikk. Tilsvaret unnlater dette og diskuterer kun trafikk i Tromsø. Den "foretrukne" reisemåten er kun tilgjengelig i Tromsø, Harstad og Finnsnes, som er utsalgssted for kortet. Derfor mener klager at det eneste reelle alternativet er mobillett. At det er 26 soner er ingen begrunnelse for at systemet ikke skal fungere. GPS og kart er tilgjengelig på enhver smarttelefon og gjør det trivielt å finne ut hvilken sone man reiser fra / til, noe Ruter, Vy og Skyss' systemer er et eksempel på.

Klager opprettholder krav om refusjon av differansen pålydende kroner 28, samt kroner 150 i kompensasjon for tiden han har brukt på saken.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Troms fylkestrafikk har ingen markedsføring som sier at det er mulig å kjøpe mobilbillett på alle strekninger. Det vises her til vedlagt retningslinjer for bruk av ny mobilbillett, som ligger på selskapets hjemmeside. Der det opplyses at "det kan kjøpes billett for reise med buss, hurtigbåt, eller ferger i Troms fylke for de reisestrekninger, soner og kategorier som er tilgjengelig i appen." Videre under billetter (www.tromskortet.no > billetter > billettpriser i Troms > betaling) står følgende; "Tromskortet er vårt foretrukne betalingsmiddel og kan benyttes på all kollektivtransport i Troms."

Troms mobillett er en betalingsløsning via en mobil applikasjon og kan benyttes på de fleste kollektive reiser i Troms. Grunnen til dette er av to årsaker. Troms fylkestrafikk har per i dag 256 soner i Troms, og passasjerene har ingen grunnlag for å vite hvilken sone de reiser fra eller til. Sonens navn er ikke nødvendigvis stedsnavnet. Den andre grunnen er at systemleverandøren har begrenset antall linjer i mobilletten, og det er ikke mulig å få alle sonene inn i systemet. Når det er sagt, kan selskapet gledelig meddele at fra juni 2020 reduseres antall soner ned til 11 og da vil det være mulig å kjøpe alle strekninger via mobillett.

Troms fylkestrafikk kan på overnevnte grunnlag ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om refusjon av differansen mellom billettprisen i mobilletten (kroner 316) og billettprisen til kroner 288 som fremgår av Troms fylkestrafikk sin prisliste. Det var ikke mulig å kjøpe mobillett til stoppested Narvik, slik at det måtte kjøpes billett til Tromsø. Denne var 28 kroner dyrere enn billett oppgitt i prislisten. Videre kreves 150 kroner i erstatning for arbeid med saken.

Det er per nå ikke mulighet til å kjøpe mobillett på alle strekninger, dette gjelder kun for de strekninger som er tilgjengelig i appen. Klagers strekning var ikke tilgjengelig. Klager kunne benyttet Tromskortet, som ville gitt oppgitt billettpris. At klager valgte å kjøpe billett på lengre strekning, kan ikke gi grunnlag for refusjon. Det følger av retningslinjene for bruk av appen at det kun gis refusjon ved kansellering av reiser, og da ved at billetten kan benyttes på alternativ transport. Det er heller ikke dokumentert hvilke utgifter klager har hatt med saken, som gir grunnlag for refusjon.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Jofri Lunde (NHO Transport)

Olav Grøttland (Vy)