

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Ilagt gebyr for manglende eller ufullstendig billett

Dato

22.08.2017

Saksnummer

2017-01050

Tjenesteytere

Skyss

Klager har i det vesentlige anført

Klager tok den 1. august 2016 bussen fra Bergen Busstasjon til Montana stoppested. Før påstigning kjøpte klager billett på sin mobiltelefon, og fikk tilbakemelding om gjennomført billettkjøp. I løpet av bussturen fra sentrum til Montana ble det foretatt billettkontroll. Kontrolløren hevdet da at det ikke var foretatt billettkjøp og ila straffegebyr.

Klager viser til at det i hennes faktura fra telefonselskapet fremgår at det er oppført et billettkjøp, som ikke var blitt belastet. Klager har forholdt seg til instruksjer og forklaringer for bruk av Skyss' app, og er sikker på at billett ble kjøpt korrekt.

Klager krever at Skyss trekker tilbake kravet sitt inkl. de kostnader de ønsker å påføre henne via Lindorff AS. I tillegg mener klager at hun bør ha krav på en kompensasjon skjønnsmessig fastsatt av Transportklagenemnda til hel eller delvis dekning av de utgifter m.v. klager direkte og indirekte er blitt påført ved undersøkelser, hjelp med disse og brevskrivning i forbindelse med klagebehandlingen ovenfor Skyss m.v.

Til skyss' tilsvar ønsker å klager å legge til at hun i lang tid har slitt med episoden på selve bussen og den i ettertid langdryge saken ispekket 6 - 7 purringer fra Lindorff på vegne av Skyss. Hun finner det meget provoserende at Skyss nå ønsker å komme bort fra rampelyset og sin noe spesielle saksbehandling ved bare kun å "glemme" sitt "straffegebyr" og de til dels uspesifiserte tillegg fra Lindorff, og hun velger derfor å oppretteholde sin klage.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Skyss har sett gjennom denne saken en ny gang. Skyss holder fast ved at det ikke er kjøpt en billett til den aktuelle reisen. Det er bestilt en kode for å komme inn på

billettappen, som kommer opp på kundens telefonfaktura, men ingen billettkjøp er initiert. Billettappen har ikke hatt noen stabilitetsproblemer i tidsrommet, så årsaken til at det ikke er kjøpt billett er på kunden sin side. Det er aldri bekreftet på appen i billettkjøp er gjennomført.

Skyss beklager på den andre siden at denne saken er gått så langt, og at Skyss ikke har klart å løse saken gjennom dialog på et tidligere tidspunkt. Skyss ser på helheten av saken, og omstendighetene rundt det forsøkte kjøpet, ønsker derfor å trekke det gebyret, samt kontakter Lindorff for å slette inkassokravet.

Nemnda bemerker

Klager ble den 1. august 2016 ilagt gebyr på bussen fordi hun ikke kunne vise gyldig billett på mobiltelefonen.

Nemnda bemerker at klagen er opprettholdt selv om Skyss har frafalt gebyret.

Nemnda finner grunn til kort å referere en del av saksutviklingen:

- Tilleggsavgift ble ilagt 1. august 2016. Nemnda har ikke dokumentene fra den første korrespondansen
- Skyss varslet i september (udatert i nemndas dokumenter) om at saken var avsluttet og ville bli sendt til inkasso
- Formelt inkassovarsel ble sendt 26. september
- I brev av 6. oktober redegjør klager nærmere for realiteten i saken.
- Skyss ber om nærmere opplysninger blant annet telefonnummer for å sjekke om billett er kjøpt
- Deretter følger en del korrespondanse mellom partene og klager besværer seg den 9. desember over å måtte forholde seg til Skyss og Lindorff samtidig.
- Klager gir i februar opplysninger om telefonnummer og faktura for august 2016
- Først i mars 2017 blir klagers fullmektig klar over at klagers bankutskrift viste at betalingen for bussbilletten ikke var belastet.
- Lindorff meddeler 23. mars 2017 at gjelden da var på kr. 2096,44.

Når det gjelder sakens realitet, bemerker nemnda at det fremgår av transportvilkårene til Skyss § 3 at den reisende selv har ansvar for å ha gyldig billett, og at tilleggsavgift kan ilegges dersom gyldig billett ikke kan vises, jf. § 4.

Etter nemndas syn må det legges til grunn at klager påbegynte kjøp av billett, men at hun ikke aktiverte kjøpet. Hun kunne derfor ikke vise gyldig billett. Vilkårene for tilleggsavgift var dermed til stede.

Nemnda har merket seg at Skyss i sitt tilsvarende svar har frafalt kravet på grunn av den lange saksbehandlingstiden og fordi de ikke har greidd å skape dialog med klager.

Nemnda forutsetter at klager heller ikke vil bli belastet kostnader i forbindelse med inkassosaken. Etter nemndas syn burde inkassosaken ha vært stilt i bero da klager redegjorde nærmere for saken og Skyss ba om flere opplysninger. Klager har opplyst at det ble sendt 6-7 brev fra Lindorff og at dette var en tilleggsbelastning.

Nemnda finner likevel ikke at det er grunnlag for å anbefale at klager gis kompensasjon for belastningene og bruk av tid i forbindelse med klagen. Klager må ta sin del av årsaken til den lange saksbehandlingstiden. Hun er selv utlending, men har norsk fullmektig som også tar seg av telefonabonnement og betalinger. Det var klager som hadde mulighet for å få kontoutskrift fra banken som måtte være avklarende i forhold til hva som hadde skjedd ved billettkjøpet. Kontoutskriften ble ikke sendt inn før i i februar 2017.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klagen tas til følge.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristin Aarre (Ruter)

Olav Grøttland (NSB)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)