

Vedtak i Transportklagenemnda - Sjø

Sammendrag

Krav om korrekt rabatt med AutoPASS for ferje.

Dato

07.12.2020

Saksnummer

2020-03193

Tjenesteytere

Skyttel AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager har en avtale med AutoPASS for ferje. Ifølge avtalen skal det sendes forskuddsfaktura når det er 25% igjen av forskuddet. Siste forskuddsfaktura klager fikk tilsendt på e-post var i 2019 og klager forventet å få ny forskuddsfaktura når det på nytt var ned på 25%.

Klager har ikke fått tilsendt faktura på e-post, i posten eller på eFaktura. AutoPASS for ferje v/Skyttel hevder å ha sendt faktura per e-post, dette har klager sjekket opp i sin innboks samt sin søppelpost. Klager har 50% rabatt når hun bruker verdikortet og hun har ingen grunn til å ikke betale inn nytt forskudd når det nærmer seg tomt.

Klager har mottatt fakturaer som igjen har blitt kreditert hvor det har blitt trukket beløp med 50% rabatt fra forskuddet som har blitt betalt inn. Det ble så mottatt nye fakturaer med fullpris som da er fakturert etter at hun har betalt inn nytt forskudd. AutoPASS for ferje v/Skyttel mener at klager skal betale disse fakturaene som er full pris.

Klager er ikke enig og vil ikke betale full pris når hun har en avtale med 50% rabatt. Det lå et forskudd inne når det ble produsert nye fakturaer. Klager mener at selskapet ikke har holdt sin del av avtalen med å ikke sende henne ny forskuddsfaktura i henhold til avtalen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager viser til at hun ikke mottok faktura for påfyll av sin avtale med AutoPASS for ferje, derfor fikk urettmessige fullprisle faktura, og vil ha 50% rabatt på turene.

Skyttel AS sendte kunden faktura for påfyll 02.07.20. Påminnelse ble sendt 15.07.20. Saldo gikk i minus 19.07.20. Ny innbetaling ble gjort 24.08.20. Fullprisle faktura som er sendt gjelder passeringer i perioden 05.08.20 – 13.08.20.

Skyttel AS har sendt faktura for påfyll av sin avtale i tide, samt påminnelse av dette. Skyttel AS har lagt ved kopi av utsendelsesloggen vår som viser datoene for utsendelse, samt påminnelse. Vedlagt ligger det også kopi av fakturaen og skjermbilde av kundekort som viser at e-postadressen som det har blitt sendt til er den samme som kunden har registrert på sin avtale.

Første gang klager tok kontakt ble fullprisfaktura flyttet til avtalen når det ble betalt inn nytt forskudd. Dette var i utgangspunktet en feil fra Skyttel AS side – når kunden ikke har positiv saldo er avtalen ikke gyldig, og man har ikke rett på rabatten. Når kunden tok kontakt igjen senere med flere fakturaer hun hadde fått, belastet vi ikke disse på avtalen.

Viser til avtalevilkår punkt 3.4, som sier at kunden selv er ansvarlig for at innbetaling skjer før saldo er negativ. Avtalevilkår er godkjent av kunden ved inngåelse av avtalen.

Nemnda bemerkar

Klagen gjelder klage på fullprisfaktura da klager hevder å ikke ha mottatt forhåndsfaktura i henhold til AutoPass avtale som gir 50% rabatt.

Skyttel sender ut faktura for påfyll når det er 25% igjen av forskuddsbeløpet. For å få rett til rabatt, må fakturaen betales for saldo går i null. Skyttel har opplyst at faktura gikk i minus 19. juli 2020. Det er vist avtalevilkår punkt 3.4, som sier at kunden selv er ansvarlig for at innbetaling skjer før saldo er negativ.

Skyttel har vedlagt logg over utsendte e-poster, som dokumenterer at det ble sendt ut faktura for påfyll 2. juli 2020, med påminnelse 15. juli. E-postene er sendt til den e-postadressen klager har registrert og som også benyttes i klagesaken.

Etter nemndas syn har Skyttel oppfylt sin plikt, og hadde anledning til å utstede fullprisfaktura.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Kari Kvam Ytreland (Norled AS)

Olav Grøttland (Vy)