

Vedtak i Transportklagenemnda - Sjø

Sammendrag

Krav om refusjon av uplanlagt store utgifter grunnet tekniske problemer.

Dato

13.11.2018

Saksnummer

2018-02426

Tjenesteytere

Troms Fylkestrafikk

Klager har i det vesentlige anført

Klager ankom Tromsø med fly kl. 19:00 den 1. juli 2018 og skulle videre med hurtigbåt kl. 20:00 samme dag. Klager innehar et Tromskort som hun måtte fylle på. Det ble forsøkt på billettautomatene, men de var i ustand og det var ikke tid til å fylle på via nettet. Kiosker var stengt og minste beløp for påfylling på båten er kr. 1000,- noe som var uaktuelt for klager. Det endte med at klager måtte betale full pris for sin billett. En billett med Tromskortet ville vært 100 kroner billigere.

Klager krever refundert kr. 281 for denne uplanlagte utgiften på grunn av tekniske problemer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I saken ser det ut som kunde har mottatt et gebyr, men det har klager altså ikke. Klagen bunner ut i at hun ikke har fått den ønskede rabatt man kan motta ved bruk av reisekort.

Klageren fikk ikke fylt opp sitt kort da billettautomaten ikke fungerte. Dette kan nok stemme. Troms Fylkestrafikk har ikke registrert noen feil på maskinen på flyplassen, men det er heller ikke registrert noen salg. En ordinær billett fra Tromsø til Finnsnes koster 320,-. Ved bruk av reisekort betaler man 256,-. Kvitteringen viser at klager har betalt 281,-. Dette er en overgangsbillett fra buss til båt. Så rabatten klager ikke mottok var 25,-. Klager søker om full refusjon av hele beløpet 281,- for tort og svie.

Billettautomaten er en av mange påfyllingsmuligheter, et servicetilbud og ikke et krav. Passasjerer kan fylle på så lite som de vil i vår nettbutikk. I tidligere korrespondanser med Troms Fylkestrafikk, sier klager at appen på hennes ipad ikke virket. Nettbutikken er ikke en app, men ligger på Troms Fylkestrafikk sin hjemmeside. Denne fungerte som normalt 1.7.18. Man kan også laste ned en mobillett kostnadsfritt og motta samme rabatt. Denne fungerte også helt normalt 1.7.18. Klager hevder også at alle kiosker var

stengt. Dette stemmer ikke. I ankomsthallen på Langnes flyplass har Troms Fylkestrafikk en kommisjonær som hadde åpent til kl. 22 denne dagen. Også kiosken i sentrum var åpen til kl. 24.00. I tillegg er det mulig å fylle på reisekortet på hurtigbåten.

Troms Fylkestrafikk kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager ankom Langnes flyplass ved Troms den 1. juli 2018 kl. 19.00 og skulle videre med hurtigbåt fra Tromsø kl. 20.00. Hun lyktes ikke med å fylle på Tromsøkortet sitt og måtte betale full billett og mistet rabattfordelen.

Klager krever refundert hele prisen på enkeltbilletten hun kjøpte. Hun viser til at billettautomater ikke virket, kiosker var stengt og hun hadde ikke tid til å kjøpe billett via nettet.

Troms fylkeslag har erkjent at det ikke kan utelukkes at billettautomaten på flyplassen ikke virket, men viser til flere andre muligheter for å kjøpe billett.

Nemnda bemerker at reisende selv har ansvar for å fylle på reisekort før reisen starter.

Nemnda viser til Troms fylkeslags opplysninger om at en kiosk på flyplassen var åpen til kl. 22.00 og via selskapets nettside. Mobilbillett kan også lastes ned med tilsvarende rabatt som ved bruk av reisekort. Selskapet viser videre til at det ikke er riktig at reisekortet må fylles opp med minst kr. 1000.

Nemnda kan ikke se at Troms fylkeslag kan ilegges ansvar for at det kan ha vært begrenset mulighet til å fylle opp reisekortet på flyplassen, og viser til at billett ut fra selskapets opplysninger kunne kjøpes via nettsiden.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale at klager får refundert den tapte rabatten. Uansett er det ikke grunnlag for å kreve hele billetten refundert på grunn av tort og svie.

Nemnda bemerker for øvrig at den tapte "rabatten" er et beskjedent beløp. Billetten klager kjøpte var en buss til båt billett som kostet kr. 281. Selskapet har opplyst at ordinær billett fra Tromsø til Finnsnes er kr. 320 og med rabatt kr. 256.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørlie (Forbrukerrådet)

Frode Sund (NHO sjøfart)

Kristin Aarre (Ruter)