

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr

Dato

22.09.2021

Saksnummer

2021-00827

Tjenesteytere

Skyss

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 25. mars 2021. Klager anfører at hun forsøkte å kjøpe ny billett før hun gikk på bussen, når hun skulle bytte og ved hjelp av vekter. Videre anfører klager at hun fikk feilmelding hver gang. Klager la inn kortet på nytt, men dette hjalp heller ikke. Klager forklarer at ettersom det verken er lov å kjøpe billett på bussen eller på automat før Straume hadde ikke klager så mye annet valg enn å ta bussen til jobb selv om det gikk galt med appen. Klager synes det er utrolig dumt at Skyss ikke frafaller gebyret når det var deres app som ikke fungerte.

Klager krever frafall av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Skyss har, til tross for purring fra sekretariatet, ikke kommet med uttalelse i saken ut over svaret til klager.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr 25. mars 2021 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen.

Det fremgår av Skyss sine transportvilkår punkt 3 at den reisende skal kjøpe billett før eller ved påstigning, og er selv ansvarlig for å inneha gyldig billett under hele reisen.

Videre fremgår det av transportvilkårene punkt 4 at reisende som ved kontroll ikke kan vise gyldig billett og gyldig dokumentasjon ved krav på rabatt, plikter å betale tilleggskost.

Klager fikk ikke til å kjøpe billett på grunn av problemer med appen og kunne derfor ikke fremvise gyldig billett under billettkontrollen. Vilkårene for å ilegge gebyr var dermed til stede.

Klager anfører at hun forsøkte å kjøpe billett før hun gikk på bussen og flere ganger etter dette, men at hun fikk opp feilmelding hver gang. Videre anfører klager at hun la inn kortet på nytt, men dette hjalp heller ikke. Klager synes det er utrolig dumt at Skyss ikke frafaller gebyret når det var deres app som ikke fungerte.

Nemnda har etterspurt dokumentasjon på feilmeldingen klager viser til, men har ikke mottatt noen dokumentasjon fra klager.

Nemndas flertall, bransjerepresentantene og nemndsleder er kommet til at klager ikke bør gis medhold.

Flertallet bemerker at bestemmelsen om at billett skal være kjøpt før påstigning er blant annet for at man skal kunne kjøpe billett på annen måte dersom kjøpet ikke lykkes.

Flertallet legger også til at det er uheldig at Skyss ikke har inngitt tilsvar i saken, selv etter flere henvendelser fra sekretariatet for Transportklagenemnda. Skyss kunne enkelt ha sjekket ut om det hadde vært problemer med appen.

Det er imidlertid den reisendes ansvar å ha gyldig og validert billett før påstigning på bussen. Dersom man har problemer med mobilkjøp, men likevel går på bussen tar man selv risikoen ved å bli ilagt gebyr ved en eventuell kontroll. Selv om appen ikke skal ha fungert, ville det vært mulig med sms-kjøp av billett. Etter flertallets syn er det ikke fra klagers side fremlagt noe dokumentasjon på feil i appen, og det er heller ikke angitt nærmere hvilke feilmeldinger hun fikk.

Flertallet kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, er av den oppfatning at klager bør gis medhold i sitt krav om frafall av gebyret. Etter mindretallets syn blir det korrekt å legge til grunn at det var problemer med applikasjonen den aktuelle dagen, all den tid selskapet ikke har bestridt dette i sine tilsvar til kunden. Videre legger mindretallet til grunn at det ikke var mulig å løse billett hos sjåføren grunnet covid-19-restriksjoner, og at det ikke var mulig å kjøpe billett fra automat på det aktuelle stoppestedet. For øvrig kan ikke mindretallet se at selskapet har sannsynliggjort at det var mulig å gjennomføre billettkjøp på andre måter på det aktuelle tidspunktet.

Vedtak

I tråd med flertallets vurdering finner ikke Transportklagenemnda å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Camilla Asker (Flytoget)
- Hege Sand (Ruter)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)