

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr - påstand om identitetstyveri

Dato

13.11.2019

Saksnummer

2019-02249

Tjenesteytere

Skyss

Klager har i det vesentlige anført

Klager viser til mottatt inkassovarsel fra Skyss og krever at selskapet frafaller kravet. Ifølge klager har han ikke reist med buss i det angitte tidsrommet, og må følgelig ha blitt utsatt for identitetstyveri.

Klager krever at gebyret frafalles.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fått avvist sin klage til Skyss på det grunnlag at klagen er sendt inn for sent. Når det gjelder selve klagen fremkommer det i dokumentasjon fra kontroll at vedkommende ikke hadde billett og nektet å oppgi personalia. Det ble deretter oppgitt falsk personalia før klagers kjæreste til slutt oppga korrekt informasjon om vedkommende.

Det følger av transportvilkårene til Skyss at billett må være kjøpt før eller ved påstigning. Ved bruk av reisekort må kortet valideres umiddelbart etter påstigning. Reisende som ikke kan vise gyldig billett, kan ilegges tilleggsavgift jfr. punkt 4 i transportvilkårene.

På grunnlag av overnevnte avviser Skyss klagers krav om frafall av gebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ved kontroll på bussen den 17. april 2019 ilagt gebyr på bussen da han ikke kunne vise gyldig billett.

Nemndas flertall, nemndas leder og bransjerepresentantene, viser til at saken dreier seg om påstått identitetstyveri. Saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan avklares under nemndas saksbehandling og uten at det avgis muntlige forklaringer. Saken bør derfor

avvises fra behandling i nemnda, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav c og d.

Nemndas mindretall – forbrukerrepresentanten – er av den oppfatning at saken bør realitetsbehandles. Etter mindretallets syn er det ikke fremlagt noen form for dokumentasjon som vanskeliggjør nemndas skriftlige saksbehandling i denne saken. Etter mindretallets syn må klager gis medhold i sitt krav om frafall av gebyret. Mindretallet kan ikke se at den påberopte klagefristen fremgår av vedtektene. En slik klagefrist kan uansett ikke gjøres gjeldende i en sak om påstått identitetstyveri. Det følger av Skyss sine vedtekter § 4, 4. avsnitt, at identitetsopplysningene til den som blir ilagt tilleggstakst og ikke betaler på stedet må verifiseres av Skyss. Skyss har kun henvist til dokumentasjon fra kontrollen hvor det skal fremgå at klagers kjæreste til slutt bekreftet klagers identitet i gebyrileggelsessituasjonen. Denne tredjepersonen er ikke navngitt. Skyss har ikke fremlagt kopi av dokumentasjonen, og de har heller ikke gitt noen nærmere forklaring på hva som gjorde at kontrolløren var trygg på at han/hun hadde verifisert klagers identitet. Etter mindretallets syn har ikke Skyss sannsynliggjort at de sikret en tilstrekkelig verifisering av den reisendes identitet i gebyrsituasjonen.

Vedtak treffes i samsvar med flertallets syn.

Klager har mulighet for å bringe saken inn for forliksrådet.

Ved sluttbehandlingen av saken i nemnda var den andre forbrukerrepresentanten syk. Vedtaket ble fattet i medhold av transportklagenemndforskriften § 5-5 (5).

Vedtak

Saken avvises fra behandling i Transportklagenemnda for kollektivtransport.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)

Susann Tandberg