

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Frafall av gebyr ved reise med buss - Teknisk problem i billettapplikasjon

Dato

03.10.2019

Saksnummer

2019-01980

Tjenesteytere

Skyss

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste 22. februar 2019 med buss fra Liakroken til Bergen sentrum da han ble ilagt gebyr for manglende billett. Klager forsøkte å kjøpe mobilbillett, men på grunn av problemer Skyss sin applikasjon ble ikke billetten aktiv. Da klager kom om bord i bussen fortalte han dette til kontrolløren, og feilmelding i appen ble vist frem.

Videre stiller klager seg kritisk til at Skyss har oversendt faktura for gebyr til inkasso, uten at han ble informert om dette.

Klager har på bakgrunn av overnevnte fremsatt krav om frafall av gebyret, da han mener Skyss er ansvarlig for teknisk feil i billettapplikasjonen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Skyss viser til klage registrert hos transportklagenemnda, og forstår saken slik at det gjelder klage på faktura som er overført til inkassoinnkreving for kort tid etter andre klage. Skyss har trukket inkassokravet hos Lindorff, hvilket innebærer at det ikke foreligger noe inkassokrav fra dem.

Skyss opprettholder krav om betaling av ilagt gebyr på bakgrunn av at det ikke er fremkommet noen ny informasjon som selskapet ikke har besvart tidligere. Det var ikke registrert problemer i appen den 22. februar, men Skyss kan se i sin historikk at klager enten har manglet penger på kortet eller så var kortet utløpt. Klager har i tillegg fått to gebyr tidligere, hvor et ble ettergitt i god tro. Klager er en bruker av systemet og er kjent med hvordan det fungerer.

Det følger at Skyss sine transportvilkår 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 avvises klagers krav om frafall av ilagt gebyr.

Nemnda bemerker

Klager ble den 22. februar 2019 ilagt gebyr for manglende billett da han ikke kunne vise gyldig billett på bussen fra Liakroken til Bergen sentrum.

Det følger at Skyss sine transportvilkår 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.

Klager hevder at han forsøkte å kjøpe mobilbillett før påstigning, men at det ikke lyktes på grunn av problemer i Skyss sin applikasjon.

Skyss har opplyst at det ikke er registrert noen feil i appen denne dagen.

Nemnda viser til at det er den reisende som har ansvar for å ha gyldig billett før påstigning. Det anses ikke sannsynliggjort at årsaken til at klager ikke hadde billett, var problemer med Skyss appen.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale at tilleggsavgiften frafalles.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)

Kristin Aarre (Ruter)