

Vedtak i Transportklagenemnda - Sjø

Sammendrag

Mangelfull veiledning ved tegning av avtale på autopassferje.no.

Dato

08.10.2019

Saksnummer

2019-02321

Tjenesteytere

Skyttel AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager viser til at han i forbindelse med påskeferie med bil fra Stavanger til il Ålesund tur-retur, ville vi få riktig informasjon om den nye ordningen med Autopass. Fra tidligere har vi hatt ferjekort over flere år, og ønsket samme rabatter til denne turen. Dette var særlig viktig i forkant av turen, da vi skulle på en lengre reise. Turen ville også bli en kostbar reise da vi hadde bil med båt på tilhenger.

Vi kontaktet derfor Ferde Autopass på telefon, og fikk orientering fra rådgiver der. Fra kunderådgiveren fikk vi beskjed om å logge inn på autopassferje.no, og knytte opp abonnementet der. Vi blei veiledet av kunderådgiver, så alt skulle være på plass før avreise. På denne siden verifiserte jeg at brikkenummer stemte overens med bilskilt, for å være sikker på at jeg fikk med ferjerabattene på turen. Jeg bestilte også ferjekort til 50kr.

I henhold til samtalen med kunderådgiver diskuterte vi også betaling, der betalingsmåten er endret fra forskudds- til etterskuddsbetaling fra januar 2019. Ettersom kunderådgiver veiledet meg gjennom nettsiden, la jeg til grunn at også dette gjaldt for denne nettsiden, da ingen ytterligere informasjon ble gitt.

Etter reisen mottok vi faktura fra Autopass, hvor det ikke var innlagt rabatter. Jeg kontaktet derfor Autopass Ferde, og ble videreformidlet til Skyttel på tlf. 55300000. Dette var ny informasjon for meg. Fra den nye kunderådgiveren ble jeg opplyst om at Skyttel har ansvaret for transport på sjø, og at Autpass Ferde er ansvarlig for transport til land. Jeg kontaktet med dette Skyttel, og fikk beskjed om at det ikke var laget en avtale på meg.

På grunn av mangelfull veiledning krever klager tilbakebetaling av et beløp tilsvarende de rabatter han ville fått om riktig avtale hadde vært inngått.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Skyttel viser til at klager har fått mangelfull informasjon av en kunderådgiver hos Ferde AS vedrørende avtaletegning.

Det er beklagelig om ikke Ferde AS har gitt korrekte instruksjoner vedrørende avtaletegning på www.autopassferje.no, men de står ikke ansvarlig for løsningen, det er det Skyttel AS som gjør. Ved

eventuell tvil burde Skyttel AS blitt kontaktet. Skyttel AS kan dessverre ikke stå til ansvar for feilaktig informasjon fra annet firma.

For øvrig vises til at ingen bestilling er gjennomført før man har nådd siste trinn i registreringen. Siste trinn er valg av hvordan man vil motta forskuddsfaktura. Når man har valgt dette, vil man få bekreftelse på at avtalen er opprettet. Mest sannsynlig har klager avsluttet registreringsprosessen før denne var avsluttet.

Informasjon om at avtalen betinger forskuddsbetaling er utførlig informert om på flere forskjellige steder på www.autopassferje.no. Dette informeres også om under registreringsprosessen. Kunde burde derfor ha reagert på at han ikke mottok forskuddsfaktura, eller fikk mulighet til å betale for seg på annen måte.

I avtalevilkår som godkjennes i starten av avtaletegningsprosessen står det også tydelig under punkt 2.2: Avtalen er gyldig fra den dato det er registrert innbetalt forskudd. [..]

På bakgrunn av at avtalen ikke var opprettet, samt at intet forskuddsbeløp var innbetalt, har vi derfor gitt avslag på klage.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager forsøkte å tegne abonnement for ferje med rabatter på www.autopassferje.no. Skyttel er ansvarlig for dette nettstedet som benyttes som betalingsløsning for en rekke ferjeselskaper. Ferde Autopass administrerer betalingsløsninger for autopass til lands.

Klager har ikke innklaget Ferde Autopass og nemnda har heller ikke sett noen grunn til å anse Ferde Autopass til part i saken.

Nemnda er i tvil om den har kompetanse til å behandle saken. Skyttel AS kan ikke anses som tjenesteyter etter transportklagenemndforskriften § 1-7 (4), da selskapet ikke driver ferjetransport, men kan muligens falle inn under forskriften § 1-7 (4) in fine, jf. 1-4.

Nemnda finner uansett at saken reiser bevisspørsmål som vanskelig kan klarlegges under den saksbehandling som forutsettes i transportklagenemnda og at saken må avvises i medhold av transportklagenemndforskriften § 6-2 d).

Vedtak

Saken avvises fra behandling i Transportklagenemnda Sjø.

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Frode Sund (NHO sjøfart)
- Deon Mortensen (Fjord1)