

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Billett kjøpt for sent / klagerett til selskapet

Dato

13.11.2019

Saksnummer

2019-01848

Tjenesteytere

Skyss

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste 11. april 2019 med buss fra Haukeland sykehus da han ble ilagt gebyr fordi hans billett var kjøpt for sent. Klager er klar over at billett må kjøpes før man går om bord i bussen, men viser til at han var redusert på grunn av medisiner.

Klager har fremsatt en klage til Skyss, men selskapet har avslått kravet med begrunnelsen at klager, anonymt, har betalt gebyret på stedet, og således sagt fra seg retten til å klage i ettertid. Ifølge klager ble han kun informert om valget mellom å betale på stedet, eller motta regning.

Klager har på overnevnte grunnlag fremsatt krav om at Skyss refundere gebyret på kroner 950.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på grunn av manglende billett. Ved gebyrileggelse har man valget om å betale på stedet, eller å få tilsendt faktura. Hvis man betaler på stedet kan man få hendelsen registrert, eller være anonym og ikke ha mulighet til å klage til selskapet i ettertid. I dette tilfellet har klager valgt å være anonym. Kontrollørene forklarer valgene og konsekvensene for de som blir ilagt gebyr.

Det følger av transportvilkårene til Skyss at billetter 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.

Nemnda bemerker

Klager ble 11. april 2019 ilagt gebyr på bussen fordi han ikke kunne fremvise gyldig billett.

Skyss har avvist klagen da han valgte å betale gebyret "anonymt" og dermed frafalt retten til å klage.

Skyss har etter anmodning fra nemndas sekretariat gitt følgende redegjørelse for praksisen med frafall av klagerett:

"Ved utskrivning av gebyr får en valg på hvordan man ønsker å gjøre opp for seg, noen ønsker å få tilsendt faktura per post, andre ønsker å betale ett redusert beløp med en gang under kontrollen. (950,- istedet for 1150,-)

Sistnevnte får mulighet til å enten bli registrert å ha "klagerett" eller betale anonymt på stedet å slippe registrering i Lindorff sine systemer.

Securitas som utfører kontroll på vegne av Skyss skal informere gebyrmottaker om følgene av å bli registret anonymt, dette skal noteres i journal når kunde bekrefter at klagemulighet frafaller. (Dette er slik vi kan se ikke gjort i dette tilfellet)

.....

Jeg finner ingen bekreftelse i denne saken på at kunden ble informert om at klagemulighet frafaller i denne saken, kun at kunden faktisk betalte anonymt."

Nemnda finner på denne bakgrunn at det ikke anses sannsynliggjort at klager fikk informasjon om frafall av klagerett. Grunnlaget for avvisning av saken var da ikke til stede.

Etter nemndas syn bør klagen kunne realitetsbehandles.

Klager har erkjent at han skulle ha kjøpt billett før påstigning på bussen, men ber om frafall av gebyret. Klager kom fra Haukeland sykehus og var redusert på grunn av medisiner og glemte å kjøpe billett.

Nemnda har vurdert en rekke saker hvor manglende billettkjøp er begrunnet med sykdom og medisiner. Nemnda har ikke funnet at slike grunner er tilstrekkelig til å anbefale frafall av gebyr. Nemnda har forståelse for at dette kan oppleves strengt. Av hensyn til reiseforetakene er det imidlertid nødvendig å ha en konsekvent praksis da det er ulike årsaker til at reisende ikke har gyldig billett.

Nemnda finner følgelig ikke grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Generelt tilføyes at det etter nemndas syn kan det reises spørsmål ved en ordning med "anonym" registrering av gebyr og med frafall av klagerett. Det er betenkelig med en slik inngripende ordning uten at den er vedtektsfestet. Den reisende blir stilt overfor

valget om frafall av klagerett i den noe stressende situasjon som de fleste opplever ved gebyrileggelse. Det anses problematisk at frafallet bygger på muntlighet, og ikke verifiseres ved et skriftlig samtykke fra den reisendes side.

Nemnda anbefaler at Skyss vurderer ordningen.

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

Vedtak

Transportklagenemnda for kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Susann Tandberg

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)