

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Ilagt gebyr for manglende eller ufullstendig billett

### Dato

20.02.2017

### Saksnummer

2016-01213

### Tjenesteytere

Skyss

### Klager har i det vesentlige anført

Klager ble den 26. oktober 2016 på bybanen fra Nesttun til sentrum ilagt tilleggsavgift fordi billetten var utløpt da han prøvde å aktivere den ombord i bybanen.

Klager hadde kjøpt billett i sentrum for å dra til Nesttun. Ved ankomst Nesttun hadde klager litt tid til overs og benyttet derfor tiden til å kjøpe, det han trodde var returbillett. Klager var ikke klar over at Skyss' billetter, i motsetning til det klager er vant til, blir aktivert straks de er betalt og ikke ved skanning ombord.

Kontrolløren forklarte at de opplever dette ofte, noe klager mener bør være en klar indikasjon på mangel i informasjon eller systemet i seg selv. Dette var klagers første tur med Bybanen og han har betalt to billetter for to reiser og ber derfor om at betalt tilleggsavgift refunderes.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Skyss viser til sine transportvedtekter som er godkjent av Samferdselsdepartementet 1. september 2015. Vilkårene gjelder som avtale mellom Hordaland Fylkeskommune v/ Skyss og hver enkelt reisende. Alle som reiser med buss, bane og båt som er operert på kontrakt for Skyss, blir regnet som reisende. § 3 i transportvedtektene omhandler billetter. Rett til transport får man ved å inneha gyldig billett og eventuell dokumentasjon ved krav på rabatt. Den reisende skal løse billett før eller ved påstiging, og er selv ansvarlig for å inneha gyldig billett under hele reisen. Den reisendes ansvar for å ha gyldig billett bortfaller dersom det av tekniske årsaker ikke er mulig å skaffe seg gyldig billett.

I denne saken har ikke klager hatt gyldig billett. Automatene på det aktuelle bybanestoppet fungerte som normalt. Skyss mener at det finnes tilstrekkelig med

informasjon om at enkeltbilletter solgt på automat er ferdig aktivert og gjelder i 90 minutter. Som klager selv skriver, står denne informasjonen i selve kjøpsvinduet på automaten. Klager skriver at han er vant til annen praksis der han vanligvis reiser, men automatisk aktivering av billetter på automatene har vært praksis hos Skyss helt siden Bybanen åpnet i 2010. Dette er med andre ord godt innarbeidet i vårt marked.

Skyss mener at det ikke er grunnlag for å ettergi dette gebyret.

### **Nemnda bemerker**

Av transportvilkårene til Skyss § 3 fremgår blant annet at den reisende selv er ansvarlig for å ha gyldig billett.

Ved kontroll på Bybanen den 16. oktober 2016 hadde klager en billett som var utløpt. Han hadde ikke gyldig billett og vilkårene for illeggelse av gebyr anses å ha vært til stede.

Nemnda legger til grunn at klager hadde kjøpt en enkeltbillett på automat og at denne type billett er gyldig i 90 minutter fra kjøpstidspunktet. Informasjon om gyldighetsperioden fremkommer på automaten ved kjøp av billett.

Klager opplyser at det var første gang han reiste med Bybanen og at han er vant til at billetter aktiveres om bord på banen. Klager mener at informasjonen på automaten er vanskelig tilgjengelig og at den samlede informasjoner mangelfull.

Nemnda er ikke enig i at informasjonen er mangelfull. På skjermbildet under Dine valg, står en gul varseltrekant med følgende tekst: Denne billetten er gyldig i 90 minutter fra kjøp.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

### **Vedtak**

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

### **Nemndas representanter**

Anne Austbø (leder)

Elise Korsvik (Forbrukerrådet)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Kristin Aarre (Ruter)

Heidi L. Hansen (Flytoget)