

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om refusjon av honnørbillett. Klager kunne ikke fremvise honnørbevis og måtte kjøpe ny billett.

### Dato

15.06.2022

### Saksnummer

2022-00464

### Tjenesteytere

Vy Buss AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt honnørbillett med Vy Buss for å reise fra Oslo bussterminal til Harebakken bussterminal i Arendal kl. 19.00 den 6. mars 2022. Klager betalte 399 kroner for denne billetten.

Klager anfører at hun ankom Oslo bussterminal i god tid før avgang, og hun så en tidligere avgang som skulle til Arendal. Klager anfører at bussjåføren ba om honnørkort, men hun fant det ikke. Klager anfører at sjåføren sa at hun måtte ta neste buss, som var avgangen hun hadde bestilt, kl. 19.00. Klager anfører at da denne bussen kom, viste hun frem billetten og ble ikke avkrevd honnørkort.

Klager anfører at etter at de hadde kjørt en god stund, stoppet sjåføren, og han kom bort til henne og ba om å få se honnørkortet. Klager anfører at hun fremdeles ikke klarte å finne det, og hun foreslo derfor at hun kunne betale differensen mellom honnørbillett og fullprispillett. Klager anfører at sjåføren ikke ville akseptere dette, og han kastet henne av, beskyldte henne for juks og uttalte at «Vi vil ikke ha sånne kunder som deg». Klager anfører at det var mørkt og kaldt og at hun var tynnkledd og på en fremmed plass. Klager anfører at hun måtte vente i over én time og løse fullprispillett på neste avgang. Klager anfører at dette var en svært skremmende opplevelse.

Klager anfører at hun ringte Vy neste dag og fikk vite over telefonen at vilkår og praksis tilsier at hun burde fått betale mellomlegget og fått fortsette reisen.

Klager anfører at hun har kjøpt to billetter, én honnørbillett og én fullprispillett, og hun krever honnørbilletten refundert. Klager anfører at hun er enig i at hun burde ha klart å fremvise honnørbeviset, men hun mener at Vy-sjåføren ikke burde ha kastet henne av. Klager anfører at hun mener at når kutyme og praksis er at sjåføren skulle ha avkrevd

differansen og latt henne reise videre, og hun faktisk måtte kjøpe en fullprispillett, skal honnørbilletten refunderes. Klager anfører at selskapet har, gjennom sjåførens handlinger, som de tar selvkritikk for, ikke innfridd sin del av avtalen om transport.

Klager krever refusjon av honnørbilletten pålydende 399 kroner.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Klager hadde en forhåndskjøpt honnørbillett fra Oslo bussterminal (avgang kl. 19.00) til Harebakken. Klager påstår at sjåføren på denne avgangen ikke krevde å se honnørkort, og at hun senere ble kastet av bussen. Under behandlingen av saken har kundesenteret vært i kontakt med avdelingen som drifter bussen. De har opplyst kundesenteret om at klager ble bedt om å fremvise honnørkort av sjåføren på avgangen kl. 19.00. Sjåføren skal ha rådført seg med driftsavdelingen og deretter ha forklart klager at hun enten måtte kjøpe ny billett eller ikke reise med bussen. Klager skal så ha sneket seg med på samme avgang og blitt oppdaget av sjåføren i Drammen. Der har hun igjen blitt bedt om å fremvise honnørkort, men valgte selv å gå av bussen. Etter dette kjøpte klageren en ny billett for neste avgang fra Drammen (Bangeløkka). Denne gangen voksenbillett.

Det vises til Vy Buss' reisevilkår, 1.1 Kjøpsvilkår: «Du er selv ansvarlig for at du har valgt riktig reiserute, dato, avgangstid, billetttype og e-post adresse/telefonnummer ved kjøp av billetter. Du må også kunne vise gyldig legitimasjon for å dokumentere riktig kundekategori». Klager har ikke fremvist honnørkort, og hun har derfor ikke hatt rett til rabattert billett eller reisen.

Vy Buss står derfor fortsatt fast ved avgjørelsen om å ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Klager har fremsatt krav om refusjon av honnørbillett for reise med Vy Buss fra Oslo til Arendal som følge av at hun måtte kjøpe ny billett fra Drammen til Arendal.

Klager har blant annet anført at hun først ikke ble avkrevd honnørbevis av sjåføren, men at han deretter plutselig avkrevde det og kastet henne av bussen. Vy Buss har på sin side anført at sjåføren ga klager beskjed om at hun ikke fikk bli med avgangen hvis hun ikke kjøpte ny billett, men at klager snek seg på og ble oppdaget i Drammen.

Nemnda viser til at klager selv har forklart at hun ikke kunne fremvise honnørbevis. Nemnda bemerker at det fremgår av Vy Buss' vilkår at den reisende er ansvarlig for å kunne fremvise gyldig legitimasjon for å dokumentere riktig kundekategori. Klager kunne i dette tilfellet ikke fremvise legitimasjon for å dokumentere at hun var berettiget til honnørrabatt, og hun hadde derfor ikke rett til å reise med honnørbillett.

Nemnda kan videre ikke se at glemt honnørbevis gir grunnlag for refusjon av honnørbilletten og kan heller ikke se at det på annet grunnlag kan anbefales at klager gis medhold i kravet om refusjon av honnørbilletten.

**Vedtak**

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Steinar Backe (leder)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)
- Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)
- Jofri Lunde (NHO Transport)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)