

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Ilagt gebyr for manglende eller ufullstendig billett

### Dato

20.02.2017

### Saksnummer

2016-01002

### Tjenesteytere

Skyss

### Klager har i det vesentlige anført

Klagers sønn er daglig bruker av Skyss' busser, han er skoleelev og i den forbindelse kjøper han busskort via Skyss-appen. Søndag 28. august 2016 tok han Flaktveitbuss fra Oasen, Fyllingsdalen til Bergen sentrum kl 1604, hvor ble han kontrollert av vektere. Under kontrollen fremkom det at han hadde kjøpt ungdomskort og ikke barne kort, slik han pleier å gjøre ved skolestart.

Han forklarer at han ikke visste at det var noen forskjell. Det er samme pris og det står ingen opplysninger om område eller andre synlige forskjeller mellom ungdoms-/barnebillett. På begge valgene står det «Kun gyldig i sone Bergen. Velg ønsket lengde og kategori».

Gutten har ikke gjort dette med forsett og når noe er gjort i beste mening mot bedre vitende, er det uforståelig at han straffes. Han har ingen fordeler av å bruke ungdomskort kontra barne kort da han aldri reiser utenbys. Klager har henstilt Skyss om å frafalle tilleggskosten, og konstaterer at Skyss i ettertid har endret appen.

Klager krever gebyret slettet.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Denne saken dreier seg om en kunde som har kjøpt en 30-dagers ungdomsbillett i stedet for en 30-dagers barnebillett. Skyss har gitt avslag på klagen med bakgrunn av følgende:

- Prisen på de to forskjellige billettene er lik, men rettighetene knyttet til billettene er svært ulike.

- Ungdomsbilletten er en universalbillett som gir fri reise i hele Hordaland med buss, ferge, snøggå, lokaltog og ekspressbuss. Fylkespolitikkerne har vedtatt at ungdom på denne måten skal ha en rimelig måte å reise på, i en periode de ofte får store reisebehov. Fordi billetten er sterkt subsidiert, er det vedtatt en nedre aldersgrense på 16 år og en øvre aldersgrense på til og med 19 år. Den eneste betingelsen for å bruke denne svært rimelige billetten, er å oppfylle alderskravet og ha med gyldig legitimasjon. I og med at kunden i denne saken er under 16 år er dette en billetttype han ikke har krav på.

- Barnebilletten som han skulle ha kjøpt, ville til samme pris kun gjelde reiser 1-2 soner. Til sammenligning koster en 30 dagers barnebillett for eksempelvis åtte soner 650 kroner. Fravikelse av alderskravet vil i prinsippet bety at mange brukere av barnebillett i Hordaland kan spare store summer på å kjøpe ungdomsbillett i stedet.

- Ungdomsbilletten er godt kjent og mye brukt, særlig av ungdom på videregående skole. I 2015 solgte Skyss 150 000 slike billetter. De fleste ungdommer i fylket kjenner altså til denne billetttypen. I tillegg finnes det informasjon om aldersgrensen for ungdomsbillett på nettsidene til Skyss, på automater, på mange holdeplasser i Bergen og ikke minst i mobilbillett-applikasjonen (hvor kunden kjøpte billetten). Se vedlegg av skjermbilde i applikasjonen.

- Billettkontrolløren har fulgt instruksene, som er å sjekke at brukere av ungdomsbillett har gyldig legitimasjon som viser at de er innenfor aldersgrensene. Kunden kunne ikke dokumentere dette og fikk derfor gebyr.

- Verken kontrolløren eller Skyss kan vite hvor langt en person med ungdomsbillett har reist eller hvor langt han skal, uansett hvor i fylket billettkontrollen skjer. Alderskravet til billetten blir derfor håndhevet konsekvent.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda legger til grunn at klagers sønn var 15 år og derfor ikke berettiget til å bruke det subsidierte ungdomskortet som gjelder for ungdommer fra 16 til 19 år og omfatter hele Hordaland fylke. Han hadde følgelig ikke gyldig billett.

Av transportvilkårene til Skyss § 3 fremgår blant annet at den reisende selv er ansvarlig for å ha gyldig billett. Vilkårene for illeggelse av gebyr anses å ha vært til stede.

Nemnda bemerker at klagers sønn hevder at han var i god tro og heller ikke hadde behov for det utvidede tilbudet som ungdomskortet ga.

Informasjon om de forskjellige kortene er gitt på nettsidene til Skyss og det fremgår klart at ungdomskortet gjelder for ungdommer fra 16 til 19 år.

Nemnda viser til at det ikke er dokumentert hvilke opplysninger som var gitt på mobilappen. På toppen av skjermbildet for kjøp på mobil er det nå følgende tekst: Ungdomsbillett. For deg mellom 16 til og med 19 år. Gjelder i hele Hordaland.

På bakgrunn av klagers opplysninger, som ikke er imøtegått av Skyss, legger nemnda til grunn at nevnte opplysning er lagt inn etter at klagen ble inngitt.

Nemnda finner etter en samlet vurdering å anbefale at klager gis medhold. Det bemerkes at etter de opplysninger som foreligger, kunne informasjonen vært bedre på mobilappen. Dette har Skyss nå rettet opp slik at misforståelser vanskelig kan påberopes i fremtiden.

**Vedtak**

Transportklagenemnda Kollektivtransport anbefaler at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Anne Austbø (leder)
- Elise Korsvik (Forbrukerrådet)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Kristin Aarre (Ruter)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)