

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr. Anført at det ikke var klagers feil at billettkjøpet ikke gikk igjennom.

### Dato

08.05.2023

### Saksnummer

2023-00438

### Tjenesteytere

Skyss

### Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr den 23. september 2022.

Klager anfører at hun gikk inn på Skyss-appen og trykket for å kjøpe barnebillett til 20 kroner. Klager anfører at hun måtte rekke denne bussen, og det hastet for henne å komme seg hjem. Klager anfører at hun gikk på bussen og trodde at billettkjøpet hadde gått igjennom. Klager anfører at da vekteren kom inn på bussen, var hun overbevist om at hun hadde billett, men da hun skulle vise den frem, hadde ikke kjøpet gått igjennom. Klager anfører at det ikke er hennes feil at appen ikke ville gjennomføre billettkjøpet.

Klager anfører at hun nekter å betale gebyret, siden dette var noe hun ikke kan gjøre noe med. Klager anfører at det har skjedd flere ganger at billetten ikke vil gå igjennom, og hun har snakket med Skyss om at appen noen ganger klikker når hun skal kjøpe billett.

Klager anfører at hun aldri har gått inn på bussen uten bussbillett, og at dette aldri pleier å skje. Klager anfører at det blir feil at hun skal betale et gebyr når det er åpenbart at Skyss har problemer med appen sin.

Klager anfører videre at selskapet ikke har rett til å holde henne igjen når hun skal av på busstoppet sitt. Klager anfører at ifølge regelverket har de ikke rett til å holde henne igjen.

Klager krever at ilagt gebyr frafalles.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Gebyr er gitt med bakgrunn i at klager ikke kunne fremvise gyldig billett ved kontroll. Avslag på klage er gitt med bakgrunn i at det ikke er kjøpt / gjort forsøk på å kjøpe billett på nummeret notert ned av vekter og som ble oppgitt av klager under kontrollen. Klager oppgir i klage et annet nummer til Skyss, men heller ikke her er det kjøpt / gjort forsøk på å kjøpe billett på den aktuelle dagen / det aktuelle tidspunktet.

Alle forsøk på kjøp av billetter (om de går igjennom eller feiler) registreres i appen. Det er ikke gjort noe forsøk på noen av numrene Skyss har fått oppgitt, og Skyss kan dermed ikke se at det er forsøkt å kjøpe noen billett av klager denne dagen. Med bakgrunn i dette kan ikke Skyss se at dette gebyret er gitt urettmessig.

I Skyss' reglement og i Skyss' transportvedtekter kommer det tydelig frem at billetter skal kjøpes før eller ved påstigning, og den reisende er selv ansvarlig for å inneha gyldig billett under hele reisen. Den reisende er ansvarlig for at billetten er gått igjennom og at rett billett er kjøpt. Videre står det i transportvedtektene at «Reisende som ved kontroll ikkje kan vise gyldig billett og gyldig dokumentasjon ved krav på rabatt, pliktar å betale tilleggskast.»

### **Nemnda bemerkar**

Klager ble ilagt gebyr den 23. september 2022.

Det fremgår av Skyss' transportvilkår punkt 3 at den reisende skal kjøpe billett før eller ved påstigning og er selv ansvarlig for å inneha gyldig billett under hele reisen. Av vilkårene for bruk av Skyss Billett-appen fremgår det at gyldig mobilbillett må kjøpes før ombordstigning. Påstigning er først tillatt når nedtellingen på billetten har startet.

Videre fremgår det av transportvilkårene punkt 4 at reisende som ved kontroll ikke kan vise gyldig billett og gyldig dokumentasjon ved krav på rabatt, plikter å betale tilleggskast.

Klager har selv oppgitt at hun ikke hadde billett. Vilårene for å ilagge gebyr var således til stede.

Klager har imidlertid blant annet anført at det var en feil med Skyss' app som medførte at billettkjøpet ikke gikk igjennom. Klager har videre anført at hun var i god tro om at hun hadde billett. Klager har også anført at selskapet ikke har rett til å holde henne igjen.

Nemnda bemerkar at den reisende har plikt til å sikre seg at kjøpet er gjennomført før ombordstigning. Nemnda bemerkar vidare at det ikke er tilstrekkelig at betalingen for billetten er trukket. Det er nødvendig at billetten lastes ned og nedtellingen på billetten starter før man går om bord. Skyss har vidare opplyst at det ikke har vært gjort forsøk på kjøp av billett, verken på telefonnummeret klager oppga i kontrollen eller det telefonnummeret som er oppgitt i klagen.

Det er av hensyn til reiseforetakenes behov nødvendig å ha en konsekvent praksis. Reisende påberoper en rekke årsaker til at billetter ikke er kjøpt i tide, blant annet dårlig tid, sykdom og stress. Nemnda har i en rekke saker lagt til grunn at slike årsaker ikke gir grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles selv om illeggelsen av gebyr oppleves som en streng reaksjon. Nemnda kan for øvrig ikke se at klagers anførsel om tilbakehold gjør at kravet om gyldig billett stiller seg annerledes, og nemnda går derfor ikke nærmere inn på dette.

**Vedtak**

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold i kravet om frafall av ilagt gebyr.

**Nemndas representanter**

- Steinar Backe (leder)
- Hege Sand (Ruter)
- Olav Grøttland (Vy)
- Paal Bjønness (Forbrukerrådet)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)