

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Ilagt gebyr for manglende eller ufullstendig billett

### Dato

12.06.2017

### Saksnummer

2017-00636

### Tjenesteytere

Skyss

### Klager har i det vesentlige anført

Klager tok 2. februar 2017 bussen fra Åsane Terminal til Haukeland sykehus. Før ombordstigning forsøkte klager å kjøpe billett gjentatte ganger uten å lykkes. Siden appen ikke fungerte som normalt, sjekket hun nettilkoblingen ved å åpne andre applikasjoner som krever nettilgang, bla Facebook.

Da bussen ankom gikk hun om bord, mens hun fortsatte sitt forsøk på å erverve seg billett, etter 15 minutter ga klager opp billettkjøpet og la telefonen vekk. Under kontrollen gjør klager et siste forsøk og får da kjøpt billett. Hun forklarer kontrolløren hva som hadde skjedd og viser skjermbilder. Hun ble allikevel ilagt gebyr, men fikk beskjed at hun kunne få gebyret slettet ved å oversende informasjon om hendelsen til Skyss. Klager fikk avslag og har derfor sendt saken til Transportklagenemnda, da hun mener kravet er omtvistet.

Klager krever gebyret slettet.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Skyss har behandlet saken 2 ganger og gitt avslag begge gangene.

Bakgrunnen for avslaget er følgende:

- Mobilbilletter skal kjøpes før ombordstigning. Dersom man ikke får til å kjøpe billett med mobil, må man kjøpe billett på annet vis. Enten om bord hos sjåfør, hos kommisjonær eller på automat. Kunden gikk på i Åsane hvor det er både automater og kommisjonærer

- Skyss Billett app er svært stabil og siden lansering i 2012 har det vært lite nedetid/ustabilitet. Det er altså ikke riktig at "det er et kjent fenomen" at billett appen er ustabil.

Vårlogg viser ingen nedetid i det aktuelle tidsrommet. Det ble sågar solgt ca. 500 billetter i minuttene før/etter kontrolltidspunktet

- Det kan allikevel være at klager opplever appen som ustabil, men etter Skyss' oppfatning skyldes telefoninnstillinger og/eller mobilabonnement. I sjeldne tilfeller kan dekning også være et problem, men i Bergensområdet er dette uvanlig. Dersom det ikke er dekning på holdeplassen bør man kjøpe billett straks man får dekning, men man risikerer uansett gebyr dersom man går om bord uten gyldig billett " I denne saken har klager gått på bussen i Åsane og ble kontrollert i sentrum. Det er lite trolig at det ikke var dekning på hele denne strekningen. Klager hadde med andre ord god anledning til å kjøpe billett før kontrollen fant sted.

Med bakgrunn i dette kan Skyss ikke etterkomme klagers krav om slette gebyret.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble den 2. februar 2017 ilagt gebyr ved kontroll på bussen fra Åsane terminal til Haukeland sykehus da hun ikke hadde kjøpt billett før ombordstigning på bussen.

Det fremgår av Skyss' transportvilkår § 3 at den reisende skal løse billett før eller ved påstigning og selv er ansvarlig for å inneha gyldig billett under hele reisen. Videre går det fram av § 4 at tilleggsgebyr kan legges dersom den reisende ikke kan vise gyldig billett.

Det er gitt informasjon om reglene på Skyss' nettsider om bruk av billettappen. Det fremgår også at den reisende selv er ansvarlig for at telefonen fungerer.

Nemnda bemerker at klager opplyser at hun allerede før påstigning på bussen hadde problemer med å få kjøpt billett på mobiltelefonen og at nettet ofte var ustabilt. Klager skulle da ikke gått på bussen, men sørget for å få kjøpt billett av føreren. Nemnda legger til grunn opplysningene fra Skyss om at det ikke hadde vært uregelmessigheter med mobilappen denne dagen.

Nemnda finner på denne bakgrunn ikke grunnlag for å anbefale at klagen tas til følge.

### **Vedtak**

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

### **Nemndas representanter**

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Kristin Aarre (Ruter)

