

Mal for reisevilkår i kollektivtrafikken

Kollektivtrafikkforeningen har utarbeidet denne malen for reisevilkår. Her har vi i størst mulig grad standardisert vilkårene for alle transportselskaper som tilbyr tjenester innenfor kollektivtrafikk. Formålet med å ha felles reisevilkår er at dere skal kunne ta dem i bruk uten å måtte gjøre store tilpasninger, slik at Samferdselsdepartementet får en enklere jobb med å godkjenne reisevilkår.

Erstatt hakeparentesene med det som er relevant for virksomheten deres.

Reisevilkår for reiser med [x]

Innhold

| | |
|---|----------|
| 1. Generelt om reisevilkårene | 2 |
| 2. Ordliste | 2 |
| 3. Plikter du har som passasjer | 3 |
| a. Gjeldende vilkår [x] (vedlegg/lenke)..... | 3 |
| 4. Rettigheter du har som passasjer | 3 |
| a. Du har rett til transport | 3 |
| b. Du har rett til informasjon..... | 4 |
| c. Du har reisegaranti ved avvik (vedlegg 1)..... | 4 |
| d. Regler for billettrefusjon (vedlegg 2)..... | 4 |
| 5. Vi har rett til å kontrollere billetten din og holde deg tilbake..... | 4 |
| a. Vi har rett til å kontrollere billett og reisebevis..... | 4 |
| b. Krav til billettkontrollørene | 4 |
| c. Informasjon en kontrollør kan kreve fra deg..... | 5 |
| d. Konsekvenser av å misbruke eller forfalske en billett..... | 5 |
| e. Du kan bli holdt tilbake | 5 |
| f. Du kan få inkassokrav | 5 |
| 6. Regler for adferd når du reiser med oss | 5 |
| a. Generelt om adferd og hvor reglene gjelder | 5 |
| b. På- og avstigning og ferdse på holdeplass/terminal/kai..... | 6 |
| c. Sikkerhet om bord | 6 |
| d. Regler under ekstraordinære situasjoner | 6 |
| e. Uønsket adferd kan straffes | 6 |
| 7. Regler for bagasje, dyr og annet medbrakt om bord | 6 |

| | |
|---|----------|
| a. Ulike typer bagasje på våre transportmidler..... | 6 |
| b. Hittegods..... | 7 |
| 8. Regler for frakt av gods (vedlegg/lenke) | 7 |
| 9. Vårt ansvar overfor deg som passasjer..... | 7 |
| a. Forsinkelser og innstilte avganger..... | 7 |
| b. Skade på person eller skade på eller tap av bagasje..... | 8 |
| c. Ekstraordinære situasjoner | 8 |
| d. Informasjon om vilkår | 8 |
| 10. Vil du klage?..... | 8 |
| a. Innstilling, forsinkelse eller tapt korrespondanse..... | 8 |
| b. Klagefrist | 8 |
| c. Anke til Transportklagenemnda | 9 |
| 11. Kontaktinfo til vår kundeservice | 9 |

1. Generelt om reisevilkårene

Ved å reise med [transporterselskapet] aksepterer du reisevilkårene våre og inngår en reiseavtale med oss. Reiseavtalen gir både deg som passasjer og oss som selskap rettigheter og plikter.

Reisevilkårene gjelder for alle som befinner seg på området vårt eller på området til selskaper som utfører oppdrag på kontrakt for oss. Med «område» mener vi for eksempel transportmidler og stasjoner/holdeplasser.

Reisevilkårene ble godkjent av Samferdselsdepartementet [dato] i samsvar med yrkestransportloven § 33, jf. jernbaneloven §§ 7 og 7a.

Vedleggene som hører til reisevilkårene, skal ikke godkjennes av Samferdselsdepartementet. De er tatt med for sammenhengens skyld og inngår blant øvrige vilkår.

2. Ordliste

- **Betalingsmiddel:** en måte å betale for billett på, for eksempel med kontanter, kort eller Vipps
- **Lese av:** å starte en billett eller registrere en reise på en billettbærer (eks. mobiltelefon eller reisekort) eller billettleser (eks. kortleser om bord eller billettautomat)
- **Kontrollsoner:** et avgrenset område på en stasjon/holdeplass hvor man må ha gyldig reisebevis for å oppholde seg
- **Operatør:** et selskap som utfører transporttjenester på kontrakt med og på vegne av [transporterselskapet]
- **Passasjer:** den som benytter transportmidlene til [transporterselskapet], eller som er innenfor en kontrollsoner
- **Personale:** en fører, en konduktør, en billettkontrollør eller annet mannskap eller andre som utfører oppdrag på vegne av [transporterselskapet], enten om bord eller stasjonært
- **Reisebevis:** en gyldig billett for en tidsperiode og sone(r)/strekning og eventuell dokumentasjon hvis man har krav på redusert pris (for eksempel legitimasjon, studentbevis eller honnørkort)

- **Rullestol:** innretning med tre eller flere hjul og/eller belter som er laget for å forflytte en person med redusert bevegelseevne innenfor fastsatte mål (se nærmere beskrivelse i vedlegg x).
- **Sykkel:** kjøreinnretning med to hjul og manuell eller elektrisk fremdrift
 - Sykkelen skal være maksimum 175 cm lang og 70 cm bred.
- **Tilleggsavgift:** avgift man får som passasjer hvis man ikke har gyldig billett eller reisebevis ved en billettkontroll på transportmiddelet eller stasjonen, jf. yrkestransportloven § 33
- **Åpen billettering:** at passasjerene går om bord i transportmiddelet med en gyldig billett uten å lese den av eller vise den frem for ombordpersonell
 - Billetten må være kjøpt og eventuelt lest av før passasjerer går om bord.

3. Plikter du har som passasjer

For å ha rett til transport med [transportsekskapet] må du ha reisebevis i samsvar med gjeldende vilkår [x] (se vedlegg). Et reisebevis er en gyldig billett for en tidsperiode og sone(r)/strekning. Hvis du har krav på billett til redusert pris, trenger du i tillegg gyldig dokumentasjon, for eksempel legitimasjon, studentbevis eller honnørkort.

Ifølge reiseavtalen du inngår når du reiser med [transportsekskapet], skal du som passasjer

- kjøpe og eventuelt lese av billett *før* du går om bord i transportmiddelet – også når du kjøper billett på telefonen
 - Unntaket er der du kan kjøpe billett om bord (mot eventuelt ombordtillegg), og der det ikke er mulig å lese av billetten før du går om bord.
- sikre at du har gyldig billett på transportmidler med åpen billettering
- betale billetten med et av betalingsmidlene som tilbys
- selv kontrollere at du har fått korrekt billett og antall vekslepenger
 - En eventuell klage på billetten eller vekslepengene må skje umiddelbart.
- bruke billetten i tråd med gjeldende vilkår [x]
- ha reisebevis under hele reisen, det vil si gyldig billett og eventuell dokumentasjon ved krav på redusert pris
- vise frem reisebevis til personale når du blir bedt om det
 - Skjermdump regnes ikke som gyldig billett.

a. Gjeldende vilkår [x] (vedlegg/lenke)

4. Rettigheter du har som passasjer

Når du inngår en reiseavtale med [transportsekskapet] og har reisebevis, har du også rettigheter.

a. Du har rett til transport

Du har rett til transport med både oss og selskaper som kjører på kontrakt for oss, og på strekninger hvor vi samarbeider med et annet kollektivselskap eller organ.

Retten til transport gjelder innenfor rutetilbudet som til enhver tid er annonsert, og på vilkårene som fremgår av dette dokumentet.

b. Du har rett til informasjon

Du har rett på tilstrekkelig informasjon for å kunne gjennomføre reisen. Når det er driftsavvik, skal du få informasjon om bord, enten muntlig eller skriftlig.

c. Du har reisegaranti ved avvik (vedlegg 1)

Når det skjer avvik som påvirker reisen din, har du rett til refusjon etter våre gjeldende vilkår, se vedlegg 1 (Reisegaranti).

d. Regler for billettrefusjon (vedlegg 2)

Reglene våre avgjør om du kan få refundert billetten(e) du har kjøpt, se vedlegg 2 (Refusjonsregler).

5. Vi har rett til å kontrollere billetten din og holde deg tilbake

a. Vi har rett til å kontrollere billett og reisebevis

Tilleggsavgift

Våre kontrollører har rett til å kontrollere billetten din og reisebeviset ditt om bord og innenfor kontrollsonen. Hvis du ikke viser gyldig billett og/eller reisebevis for en påbegynt reise, må du betale en tilleggsavgift. «En påbegynt reise» betyr at du er om bord i transportmiddelet eller innenfor kontrollsonen. Vi kan utføre en kontroll også når du kommer ut av transportmiddelet.

Tilleggsavgiftene er fastsatt av Samferdselsdepartementet og er i utgangspunktet 150 prosent av prisen for et månedskort, men vil variere. Du får en høyere avgift hvis du viser en forfalsket billett. Avgiftene har en øvre grense på 2000 kroner.

Betale på stedet eller senere

Dersom du må betale en tilleggsavgift, får du valget mellom å betale den på stedet eller å få en faktura. Tilleggsavgiften er lavere hvis du betaler den på stedet. Hvis du ikke betaler på stedet, kan vi kreve at du betaler den innen en fastsatt frist.

Selv om du har blitt pålagt å betale en tilleggsavgift, har du ikke rett til å fortsette reisen uten å kjøpe en vanlig billett. Om du bestemmer deg for å avbryte reisen, må du likevel betale tilleggsavgiften.

Tilleggsavgift for personer under 18 år

Er du under 18 år, er tilleggsavgiften lavere uansett om du betaler den på stedet eller ved faktura. Du får ikke tilleggsavgift om du er under 15 år, men hvis du gjentatte ganger blir kontrollert uten gyldig billett, kan vi holde dine foresatte ansvarlige.

[Lenke til satsene]

b. Krav til billettkontrollørene

Personale som utfører billettkontroll, skal ha tilstrekkelig kompetanse om slike kontroller og overholde rammene som følger av loven og gjeldende retningslinjer. Billettkontrollørene skal kunne legitimere seg.

c. Informasjon en kontrollør kan kreve fra deg

Hvis du ikke har gyldig billett og/eller reisebevis ved en kontroll, må du oppgi korrekt navn, adresse, fødselsdato og telefonnummer. Deretter må du vente mens kontrolløren sjekker at opplysningene stemmer, slik at vi kan sende deg en faktura.

d. Konsekvenser av å misbruke eller forfalske en billett

Hvis du reiser med en falsk billett, vil du få en høyere tilleggsavgift ved en kontroll. Hvis det er mulig, vil kontrolløren i tillegg inndra eller sperre billetten. Det er straffbart å misbruke eller forfalske en billett. Du kan derfor bli anmeldt til politiet.

e. Du kan bli holdt tilbake

Dersom du ikke har gyldig billett, kan kontrolløren holde deg tilbake hvis du ikke oppgir korrekt navn, adresse og fødselsdato, selv om du velger å betale tilleggsavgiften på stedet. Politiet vil da bli tilkalt. Du kan holdes tilbake helt til du oppgir korrekte opplysninger, og mens opplysningene blir kontrollert.

Du kan ikke holdes tilbake dersom det etter omstendighetene vil være et uforholdsmessig inngrep. Hvis du er under 15 år, skal du uansett ikke holdes tilbake. Du må likevel gi riktige opplysninger om navn, adresse og fødselsdato.

Hjemmel for å holde passasjerer tilbake finnes i jernbaneloven § 7a og yrkestransportloven § 33.

f. Du kan få inkassokrav

Dersom du ikke betaler tilleggsavgiften innen fristen, vil vi sende deg purringer. Om vi likevel ikke mottar betalingen fra deg, kan vi sende deg et inkassokrav.

Hvis du er under 18 år, vil du ikke få inkassokrav, men vi kan informere dine foresatte om beløpet du skylder oss. Hvis du flere ganger unnlater å betale en tilleggsavgift, kan vi kreve at de betaler .

6. Regler for adferd når du reiser med oss

a. Generelt om adferd og hvor reglene gjelder

Oppførsel

Personer som er om bord i transportmiddelet eller oppholder seg på området til [transportselskapet], skal ikke sjenere andre eller opptre slik at en farlig eller uønsket situasjon oppstår. Som passasjer må du innrette deg etter beskjeder fra våre ansatte og kontrollører. Hvis du ikke følger adferdsreglene, kan vi bortvise deg.

Spise og drikke

Du kan spise og drikke om bord så lenge du ikke har fått beskjed om noe annet og det ikke er til sjenanse for andre passasjerer. Du må heller ikke grise til interiør.

Røyking og rusmidler

Det er ikke tillatt å røyke (inkludert e-sigaretter) eller å bruke rusmidler, verken om bord i transportmiddelet eller på holdeplasser/stasjonsområder.

b. På- og avstigning og ferdsel på holdeplass/terminal/kai

På- og avstigning skal skje på eller ved anviste holdeplasser, stasjoner eller kaier. Dersom det er forsvarlig og i tråd med trafikkreglene, kan på- og avstigning skje utenfor de faste stoppestedene. Det er opp til sjåfør eller annet personell å avgjøre dette.

Det er forbudt å ferdes i skinnegangen, krysse sporene på steder som ikke er beregnet for passasjerer, og å oppholde seg på områder som medfører en sikkerhetsrisiko.

c. Sikkerhet om bord

Når du er om bord i et transportmiddel med setebelte, skal du bruke det der dette er påbudt i henhold til vegtrafikkloven. Når kjøretøyet er i bevegelse, skal du ikke forstyrre føreren eller hindre personalets nødvendige utsyn. Det er heller ikke tillatt å plassere utstyr eller å stå slik at dørene ikke kan lukkes.

Det er forbudt å åpne dører mens transportmiddelet er i fart eller mellom holdeplasser. Nødutstyr som nødbrems og nødhammer skal ikke benyttes unødvendig.

Det er ikke tillatt å bruke sykler, rullebrett, sparkesykler, rulleskøyter m.m., verken om bord i transportmiddelet eller på holdeplasser/stasjonsområder.

Du kan ikke ta med gjenstander som åpenbart kan utgjøre en fare eller sjenanse for andre passasjerer. Det er for eksempel ikke tillatt med brannfarlige og eksplosive stoffer, ladde våpen og skarpkantede, illeluktende eller svært store gjenstander.

Hvis du har med skytevåpen, skal det være tomt for ammunisjon. Våpenet skal være nedpakket i et futteral, en bag, en sekk eller lignende. Et eventuelt sluttstykke skal ikke oppbevares sammen med våpenet.

d. Regler under ekstraordinære situasjoner

Under særskilte omstendigheter, for eksempel en pandemi eller ekstreme værforhold, skal du følge pålegg fra personalet om bord og eventuelle restriksjoner som er pålagt av myndighetene.

e. Uønsket adferd kan straffes

Passasjerer som utviser straffbar adferd, kan bli anmeldt. Transportselskapet kan kreve erstatning for økonomisk tap som følge av uønsket adferd.

7. Regler for bagasje, dyr og annet medbrakt om bord

På transportmidlene våre kan du ta med gjenstander og dyr som nevnes i dette punktet, dersom det er plass og det er forsvarlig. Gjenstandene eller dyrene skal ikke være til sjenanse eller fare for andre passasjerer eller personale. I tvilstilfeller er det personalet som avgjør hva du kan ta med, men i alle tilfeller transporter du eventuelle gjenstander og dyr på eget ansvar.

a. Ulike typer bagasje på våre transportmidler

Nedenfor finner du noen generelle retningslinjer for hva du kan ta med deg om bord. Du er imidlertid selv ansvarlig for å undersøke særskilte regler for den aktuelle reisen din. Det kan for eksempel gjelde andre vekt- og volumgrenser for bagasje.

Håndbagasje og annen håndterlig bagasje er normalt inkludert i billetten, men utover det kan det hende at du

må betale noe ekstra for medbrakt bagasje.

Mindre bagasje og gjenstander

Du kan ta med lett håndterlig bagasje eller gjenstander om bord dersom det er plass og det ikke er til hinder for andre passasjerer. Maksimal vekt på bagasje som oppbevares i bagasjerom eller et annet sted som er ment for bagasjeoppbevaring, er 30 kg.

Håndbagasje

Håndbagasjen din skal ikke overskride 10 kg og må kunne oppbevares slik at den ikke tar opp ekstra seter. Bagasjen må heller ikke være en fare for sikkerheten om bord.

Dyr

Hvis du har med dyr, må du ha kontroll over dyret ved å ha det i bånd eller bur eller lignende. Dyr er ikke tillatt i setet. Du kan heller ikke frakte dyr i bagasjerommet på en buss. Du har ikke krav på å ha med dyr på buss, men praksisen varierer. Det er personalet som avgjør om dyr får være med. Unntaket er førerhund og politihund, som alltid kan være med på alle transportmidlene våre.

Barnevogn og rullestol

Du kan ta med barnevogn og rullestol om bord. Personalet vil så langt det er praktisk mulig, hjelpe deg ved av- og påstigning. Hvis det er sikringsutstyr tilgjengelig for å feste vognen eller rullestolen, skal du benytte dette. Rullestolen skal være innenfor fastsatte mål (se vedlegg x).

Sykler

Du kan ta med sykkel, også elsykkel, på transportmidler som har plass og mulighet til å transportere sykkelen på en sikker måte. Lytt til instruksjoner fra personalet. Lokale avvik vil forekomme.

Sparkesykler

Du kan ta med sparkesykkel, dersom den kan slås sammen. Elsparkesykler er ikke tillatt.

Større bagasje og gjenstander

Du kan bare ta med større og tyngre bagasje, for eksempel ski og pulk, dersom det er plass og personalet finner det forsvarlig. Det er lokale variasjoner og ulik praksis for ulike transportmidler.

Ulovlige gjenstander

Det er forbudt å ta med ildsfarlige og eksplosive stoffer, redskaper/kjøretøy med forbrenningsmotor, våpen som ikke transporteres forskriftsmessig, og annet som kan være til fare eller ulempe for andre.

b. Hittegods

Hvis du finner gjenglemte gjenstander om bord, skal du levere det til personalet. Vi oppbevarer hittegods i tre måneder. Hvis du har glemt eller mistet noe når du har reist med oss, kan du ta kontakt med [hittegodskontoret]. Du finner kontaktinfo på nettsidene våre under «Hittegods».

8. Regler for frakt av gods (vedlegg/lenke)

Dette punktet skal bare tas med dersom det er relevant.

9. Vårt ansvar overfor deg som passasjer

a. Forsinkelser og innstilte avganger

Ved forsinkelser og innstillinger plikter vi å informere om forventet omfang av avviket. Videre skal vi opplyse om alternative reisemåter, slik at du likevel kan komme frem. Hvis du blir forsinket over [x] minutter, kan du kreve å få dekket dokumenterte utgifter etter reisegarantien vår (se vedlegg x). Reisegarantien forutsetter at du har kjøpt og/eller lest av billetten i forkant av den opprinnelige reisen, og at vi ikke har gitt beskjed om at det er forventet en forsinkelse.

Når det gjelder togreiser, har du ved en forsinkelse på over [x] minutter rett til å få tilbake 50 prosent av prisen for en enkeltbillett og 50 prosent av dagsverdien for en periodebillett – dersom du ikke har benyttet deg av reisegarantien vår.

b. Skade på person, eller skade på eller tap av bagasje

Ansvar for skade på person og skade på eller tap av bagasje eller annet medbrakt reguleres av bilansvarsloven for bussreiser, jernbaneansvarsloven for reiser med skinnegående transportmidler og sjøloven for reiser med båt og ferge.

Dersom vi ved transport med motorvogn har forårsaket en skade på eller tap av bevegelsesutstyr (for eksempel en rullestol) eller andre hjelpemidler, er vi også ansvarlig.

Du må imidlertid sørge for at all bagasje og annet medbrakt blir plassert og oppbevart forsvarlig om bord i transportmiddelet, og du har plikt til å begrense et eventuelt tap.

Et erstatningskrav for skade på person, eller skade på eller tap av bagasje, må du sende til kundesenteret vårt innen rimelig tid. Du må dokumentere erstatningskravet. Vi dekker bare direkte tap på bagasje eller gjenstander.

c. Ekstraordinære situasjoner

Ved en eventuell pandemi eller en annen ekstraordinær situasjon skal vi informere passasjerene og tilpasse tilbudet vårt som følge av restriksjoner fra myndighetene.

d. Informasjon om vilkår

Våre gjeldende reisevilkår skal til enhver tid være tilgjengelig på nettsidene våre.

10. Klager

a. Generell info

Dersom du er misfornøyd med reisen, for eksempel mistet en korrespondanse, forsinkelser eller lignende, ber vi deg kontakte oss enten [her] eller på telefon [her]. Klager må skje skriftlig, og vil bli behandlet i henhold til (Trafikkselskapets navn) retningslinjer.

1. Vi følger to nasjonale ordninger for reisegaranti
 1. Reisegaranti på buss
 2. Reisegaranti på hurtigbåt
2. Vår svartjeneste er betjent mandag til fredag. Vi svarer deg så snart som mulig.
 1. Ta kontakt med oss på telefon [nr. XXX]
 2. Gjennom kontaktskjema [her]

b. Klagefrist

Hvis du har fått en tilleggsavgift og ønsker å klage, er fristen tre uker fra du fikk fakturaen. Hvis vi ikke har mottatt en betaling eller klage fra deg innen betalingsfristen, vil gebyrbeløpet etter purring gå til inkasso.

c. Anke til Transportklagenemnda

Dersom du er misfornøyd med svaret du har fått fra oss, kan du anke avgjørelsen til Transportklagenemnda.

Fristen for å anke til Transportklagenemnda er ett år fra du sendte inn klagen. Transportklagenemnda kan ikke treffe en rettskraftig dom i saken, men vil komme med en rådgivende uttalelse.

[Les mer her om hvordan du klager til Transportklagenemnda.](#)

11. Kontaktinfo til vår kundeservice

- E-post:
- Telefon: