

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Frakjøring og refusjon av ubenyttet bussbillett.

Dato

23.01.2017

Saksnummer

2016-00278

Tjenesteytere

Rygge - Ekspressen

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde den 30.august 2016 kjøpt en bussbillett med Ryggeekspresen tur/retur Rygge flyplass - Oslo. Hun ankom Rygge flyplass 8.september 2016 med fly kl. 15.15. Klager ankom bussholdeplassen kl. 15.55 og ventet der frem til estimert avgang. I henhold til klagers bussbillett skulle avgang fra bussholdeplassen finne sted kl. 16.15. Da avgangstiden inntrådte var det ingen buss som dukket opp. Klager gikk derfor til informasjonssenteret for å få en forklaring på hvorfor bussen ikke gikk til ventet tid. Klager ble forklart at bussen allerede hadde reist og hun fikk beskjed om at dersom hun ønsket refusjon for billetten, rådet de henne til å kontakte Rygge- ekspresen per e-post noe klager også gjorde. I e-posten skrev klager at hun ønsket refusjon for billetten. Rygge- ekspresen har gitt avslag på klagers krav om refusjon for ubenyttet bussbillett med den begrunnelse at bussen har avgangstid 35 minutter etter faktisk avgangstid. Klager mener at Rygge-ekspresen misleder passasjerene om avgangstid og at det er den næringsdrivende som må ta risikoen for dette.

Klager krever 260,- kroner refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Unibuss kan dessverre ikke imøtekomme denne klagen da det her er opplyst på både nettside og billett som kunde mottar at avgang for buss som er tilpasset flyet de kommer med, har avgang 35 min etter faktiske flyankomst. Det innebærer at dersom flyet er forsinket, vil bussen vente og ha ny avgangstid 35 min etter nye faktiske flyankomst. Det samme gjelder om flyet lander før oppsatt ankomsttid, bussen vil da ha avgang 35 min etter nye faktiske ankomsttid, men da tidligere en hva som er oppgitt på billett og nettsiden vår. Klager har fått tilsendt billetten til sin e-postadresse hvor dette også er opplyst.

Dette må da evt. tas via klagers reiseforsikring.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at det på bussbilletten var angitt estimert avgang kl 16.10. Lenger nede på billetten er opplyst at bussavgang er 35 minutter etter faktisk avgang.

Klagers fly ankom ca 15 minutter før planlagt tid dvs. kl.15.15. Da klager kom til bussterminalen noe før kl 16.00 var bussen gått; sannsynligvis ca 35 min etter flyets ankomst, dvs. ca 15.50.

Nemnda bemerker at bussen gikk i samsvar med opplysningen om avgang 35 minutter etter faktisk flyankomst.

Etter nemndas syn kan informasjonen om bussens avgangstid lett skape misforståelser. På billetten står opplysningen om estimert avgangstid relativt langt fra opplysningen om avgang 35 minutter etter faktisk flyankomst. Opplysningen om faktisk avgang er riktig nok uthevet, men den samlede informasjon kunne vært tydeligere.

Nemndas flertall, forbrukerrepresentantene og Flytogets representant, finner etter en samlet vurdering å anbefale at klager gis medhold. Det legges vekt på at informasjonen burde vært tydeligere og at kravet kun dreier seg om refusjon av den ubrukt billetten.

Nemndas mindretall, nemndsleder og NHOs representant, legger avgjørende vekt på opplysningen om at bussavgangen ville være 35 minutter etter faktisk flyavgang, og at billetter ikke refunderes eller endres. Dette er en del av kjøpsvilkårene som klager har fått informasjon om og akseptert. Det er vanskelig å oppgi eksakt avgangstid for flybusser siden flyene kan ankomme før, på eller etter planlagt avgangstid.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport anbefaler at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Elise Korsvik (Forbrukerrådet)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Jofri Lunde (NHO Transport)