

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av bussbillett.

Dato

22.03.2021

Saksnummer

2020-03669

Tjenesteytere

Nor-way Bussekspress

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med buss fra Leirvik til Stavanger den 01. desember 2020. Bussjåføren informerte underveis om at det ville være en forsinkelse fra 40 minutter til over en time, og klager valgte derfor å hoppe av bussen for å bli hentet i Haugesund. Bussjåføren informerte om at forsinkelsen skyldtes arbeid i både Bømlotunellen og Bytunellen i Stavanger.

Klager anfører at busselskapet visste om arbeidet, men unnlot å opplyse om det ved bestilling og ved avgang.

Klager krever refusjon av bussen pålydende kr. 329.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Nor-way har ikke inngitt tilsvaret i saken, selv etter gjentatte henvendelser.

Nemnda bemerker

Klager krever refusjon av bussbillett som følge av at bussen ville bli forsinket.

Nor-way har en reisegaranti som på visse vilkår gir rett til å få refundert utgifter ved forsinkelser. Ved forsinkelser på 60 minutter eller mer ved reiser på mer enn tre timer refunderes utgifter med inntil kr 1100. Imidlertid gjelder ikke reisegarantien dersom forsinkelsen skyldes forhold utenfor Nor-ways kontroll.

I dette tilfellet ville bussen bli forsinket som følge av arbeid i to ulike tuneller. Nemnda er av den oppfatning at dette ligger utenfor busselskapets kontroll og reisegarantien vil derfor ikke komme til anvendelse. Det fremgår av reisegarantien at den ikke gjelder ved veiarbeid.

Nemda kan følgelig ikke se at klager har krav på å få refundert billetten.

Vedtak

Transportklagenemnda – Kollektiv anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Jofri Lunde (NHO Transport)

Hege Sand (Ruter)