

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av kostnad for endring av billett.

Dato

27.08.2024

Saksnummer

2024-01079

Tjenesteytere

Vy Buss AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager anfører at hun 15. januar 2024 kjøpte en bussbillett fra Bismo til Lillehammer i Vy-appen, med avreise 18. februar 2024. Klager anfører at hun betalte 418 kroner for billetten.

Klager anfører at noe uforutsett skjedde, og at reisen derfor måtte flyttes til 25. februar 2024. Klager anfører at hun forsøkte å endre billetten selv, men at det var umulig. Klager anfører at hun sendte en e-post til Vy Buss og fikk en lenke på e-post, men at den ikke hjalp henne. Klager anfører at hun måtte ta kontakt med kundeservice på telefon, og hun fikk da beskjed om at hun måtte betale 150 kroner ekstra for å få hjelp. Klager anfører at hun aksepterte å betale, men at hun så at avreisedatoen ikke var endret. Klager anfører at hun derfor gikk inn på Vy-appen på nytt, og at hun da fikk endret billetten selv for 39 kroner.

Klager anfører at hun krever å få refundert 150 kroner fordi endringen ikke ble utført, det var ikke prisforskjell på billettene 18. februar og 25. februar og hun har betalt endringsgebyr to ganger.

I kommentar til tjenesteyters tilsvaer, anfører klager at kvittering fra 5. februar viser at billetten 25. februar har samme pris som ved bestilling 15. januar med avreise 18. februar. Klager anfører at det ikke medfører riktighet at billettprisen var 529 kroner, slik tjenesteyter skriver. Klager anfører at hun krever å få refundert 150 kroner, og ikke 39 kroner. Klager anfører at hun i telefonsamtalen med kundeservice bad om å få bekreftet endringen av avreise fordi det var viktig, men at hun ikke fikk bekreftelse på det. Klager anfører at da hun sjekket avreisedato, var den fortsatt ikke endret.

Klager krever å få refundert 150 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt en billett 15. januar 2024 for reise med Vy express 18. februar 2024. Billetten kostet 379 kroner + setereservasjon til 39 kroner. Totalprisen var 418 kroner.

1. februar har klager tatt kontakt med Vy Buss per telefon og endret sin billett til avgang 25. februar. Prisen på den nye billetten var 529 kroner. En prisforskjell på 150 kroner. Kundebehandleren har ikke tatt betalt for endringsgebyret som Vy Buss normalt tar ved endring over telefon.

5. februar har klager endret billetten på nytt (denne gangen på egenhånd). Klager har betalt 39 kroner i endringsgebyr. Verdt å merke er at avgangen som klager har endret til, er den samme avgangen som Vy Buss sin kundebehandler har valgt ved endring 1. februar.

Når kundesenteret endrer en billett over telefon, blir ikke endringen alltid synlig i den reisende sin profil på nett eller i app. Derfor sender vi alltid ny billett på e-post og gjøre den reisende oppmerksom på dette. Når billetten ble endret 1. februar har endringen blitt gjennomført korrekt, og klager fikk billett for riktig avgang (25. februar).

Vy Buss tror derfor at klager har endret billetten på nytt i sin app ved mistanke om at billetten ikke ble endret den første gangen ved kontakt med kundesenteret. Prisdifferansen på 150 kroner er riktig, og Vy Buss vil ikke etterkomme krav om refusjon av dette beløpet. Vy Buss vil derimot refundere endringsgebyret på 39 kroner. Refusjonen blir gjennomført i skrivende stund.

I tilsvaret til klagers kommentar, skriver Vy Buss at vedlegg "Oversikt over produkter solgt..." viser verdien på de ulike billettene. Det ble også betalt 39 kroner ved opprinnelig kjøp. Dette er en setereservasjon. Den følger ikke med videre etter endring. Dette kommer frem i betingelsene for endring. Vy Buss har ingen ytterligere kommentarer.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om refusjon av kostnad hun hevder hun betalte i forbindelse med endring av billett.

Klager kjøpte den 15. januar 2024 en billett for reise med Vy Buss den 18. februar 2024. Både klager og Vy Buss har oppgitt at billetten kostet 418 kroner, herunder 379 kroner for billetten og 39 kroner for setereservasjon.

Den 1. februar tok klager kontakt med Vy Buss per telefon for å endre billetten til avgang 25. februar. Klager har anført at hun da fikk beskjed om at hun måtte betale 150 kroner ekstra for å få hjelp, og at billetten ikke ble endret, til tross for at hun betalte 150 kroner ekstra. Vy Buss har oppgitt at kundebehandleren ikke tok betalt for endringsgebyret som

Vy Buss normalt tar ved endring over telefon, og at prisen på det nye billetten var 529 kroner, noe som utgjør en prisforskjell på 150 kroner.

Den 5. februar endret klager billetten selv i appen, da avreisedatoen ifølge klager ikke var endret. Klager betalte da 39 kroner i endringsgebyr. Vy Buss har oppgitt at klager endret til samme avgang som Vy Buss sin kundebehandler hadde valgt ved endring 1. februar.

Vy Buss har oppgitt at de har refundert endringsgebyret på 39 kroner. Klager har ikke godtatt dette, og hun krever å få refundert de 150 kronene hun hevder hun måtte betale for å endre billetten over telefon.

Det følger av Vy Buss' betingelser for endring av billetter at den reisende selv kan endre avreisedato- og tid frem til én time før avgang. Videre fremgår det at det koster 39 kroner å endre en billett dersom den reisende ikke har refunderbar billett. Endres billetten til en dyrere avgang, må den reisende betale mellomlegget. Setereservasjon vil ikke medfølge ved endring.

Vy Buss har fremlagt oversikt over hvilke produkter som er solgt til klager. Av oversikten fremgår det at billett med avreise 18. februar kostet 379 kroner, mens billett med avreise 25. februar kostet 529 kroner. Dette utgjør en prisforskjell på 150 kroner.

Klager har imidlertid fremlagt kvittering på den endringen hun selv gjorde den 5. februar 2024, og der fremgår det at billetten fortsatt kostet 379 kroner. Nemnda finner derfor at det er svært uklart om den nye billetten kostet 529 kroner, og tjenesteyter har heller ikke fremlagt den billetten de anfører at de sendte til klager den 1. februar. Klager har også opplyst at hun ikke har mottatt denne billetten.

Nemnda finner derfor at det er tvil om den nye billetten kostet 529 kroner, og denne tvilen må komme klager til gode. Klager har dokumentert at billetten kostet det samme, og det eneste hun da skal betale er endringsgebyret på 39 kroner. Det var da ikke grunnlag for avkreving av et mellomlegg på 150 kroner. Dette bør da refunderes klager. Klager har da krav på refusjon av 150 kroner, fratrullet endringsgebyret på 39 kroner, totalt 111 kroner.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager gis medhold og refunderes 111 kroner.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Jofri Lunde (NHO Transport)

Irene Vabe (Ruter)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)

