

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av beløp betalt for ekstra bagasje.

Dato

17.06.2024

Saksnummer

2024-00942

Tjenesteytere

Vy Buss AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med buss fra Moss til Oslo lufthavn den 4. februar 2024.

Klager anfører at han og familien hadde 12 stykk innsjekket bagasje, i tillegg til tre kabinkofferter som håndbagasje. Klager anfører at de ble nektet å ta med håndbagasjen om bord i bussen, at bussjåføren telte det som ekstra bagasje og krevde ekstra betaling. Klager anfører at han aldri har opplevd så dårlig oppførte fra noen i et serviceyrke.

Klager anfører at han måtte betale ekstra for håndbagasje selv om Vy Buss har opplyst på sine nettsider at det er inkludert. Klager anfører at han ba fetteren sin om å ringe Vy buss en dag i forkant av reisen for å sjekke opp det med bagasje, og at det ikke skulle være noe problem. Klager anfører at det var en flybuss, og at det er helt vanlig at hver person har med en kabinkoffert sammen med to kofferter. Klager anfører at det er avvik mellom det Vy Buss sier på telefonen og det sjåførene deres gjør. Klager anfører at det ikke står spesielle mål på siden hvor han kjøpte billett om hva man kan ta med om bord på bussen. Klager anfører at Vy Buss' definisjon på håndbagasje avviker fra flyets definisjon.

I kommentar til tjenesteyter tilsvar, anfører klager at det er for lite informasjon om hva som kalles håndbagasje og hvilke mål som passer under setene. Klager anfører at han tok med kabinkoffert som håndbagasje fordi det telles som håndbagasje på flyet. Klager anfører at det er underlig at Vy Buss ikke vil ta noe som helst ansvar for misvisende informasjon og ikke minst oppførselen til sjåføren.

Klager krever å få refundert 150 kroner som han måtte betale for ekstra bagasje.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde seks billetter for reise med FB11 mellom Høyden Ryggeveien og Oslo lufthavn 4. februar 2024 med avgangstid fra Ryggeveien kl. 09:01.

I henhold til Vy Buss' reisevilkår inkluderer hver billett to kolli i tillegg til håndbagasje. I klagers første henvendelse til Vy Buss er det blitt fortalt at klager hadde med seg 12 kolli pluss tre stykk kabinkoffert.

I reisevilkårene kommer det tydelig frem at håndbagasje må få plass under setet foran, eller i hattehyllen. I dette tilfellet har sjåfør avvist de tre kabinkoffertene som håndbagasje og har krevd betaling for ekstra kolli (50 kroner per stykk) - da det maksimale antallet kolli inkludert var nådd.

Basert på bildet som klager har sendt av de tre koffertene i sin henvendelse til oss, kan Vy Buss (i likhet med sjåfør) konkludere med at koffertene ikke ville ha fått plass under setet foran, eller i hattehyllen.

Utformingen av et fly og en buss er forskjellige, og på reise med Vy Buss er det VyBuss' reisevilkår og betingelser for bagasje som er gjeldende, og ikke flyselskapet sine. Vilkår og betingelser aksepteres ved kjøp.

Vy Buss står fast ved avgjørelsen om å ikke etterkomme krav om refusjon av utgiften for ekstra bagasje.

Nemnda bemerk

Klager har fremsatt krav om refusjon av beløpet han måtte betale for ekstra bagasje om bord på flybuss.

Det følger av Vy Buss' reisevilkår § 2.1 at reisende fritt kan ta med en håndbagasje som får plass under setet foran eller i hattehyllen. I tillegg til håndbagasje kan reisene ha med inntil to kolli bagasje per person.

Klager hadde seks billetter for reise med FB11 fra Høyde Ryggveien til Oslo lufthavn. Klager har forklart at de hadde med seg 12 kolli, i tillegg til tre kabinkofferter som håndbagasje. Vy Buss har opplyst at kabinkoffertene ble avvist som håndbagasje av bussjåføren, og at det ble krevd betaling for ekstra kolli, pålydende 150 kroner, da det maksimale antallet kolli inkludert var nådd.

Klager har blant annet anført at Vy Buss har opplyst på sine nettsider at håndbagasje er inkludert, og at det er for lite informasjon om hva som kalles håndbagasje og hvilke mål som passer under setene. Videre har klager anført at han tok med kabinkoffert som håndbagasje fordi det telles som håndbagasje på flyet. Til dette bemerker nemnda at det går klart frem av reisevilkårene at reisende fritt kan ta med en håndbagasje som får plass under setet foran eller i hattehyllen. Bildet fremlagt for nemnda viser at dette ikke var tilfelle.

Nemnda bemerker at ved kjøp av billett aksepterer passasjeren selskapets vilkår og betingelser for reisen. Dette innebærer at dersom håndbagasje ikke får plass under setet foran eller i hattehyllen om bord på bussen, må bagasjen anses som ordinær bagasje. I dette tilfellet hadde klager og familien med seg totalt 15 kolli, noe som var tre kolli mer enn hva som var inkludert i billettene, og at det i henhold til reisevilkårene da må betales for ekstra bagasje. Nemnda kan således ikke se at klager har krav på refusjon av beløpet av å måtte betale for ekstra bagasje.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Irene Vabe (Ruter)
- Jofri Lunde (NHO Transport)
- Paal Bjønness (Forbrukerrådet)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)