

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttet bussbillett - frakjøring på holdeplass

Dato

29.08.2019

Saksnummer

2019-01929

Tjenesteytere

Unibuss

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt billetter med Unibuss, Lavprisekspressen fra Kristiansand rutebilstasjon til Høvik med avgang kl. 15.15. På grunn av transport problemer måtte klager og hans sønn gå på bussen ved holdeplass Timeskryset, hvor bussen hadde planlagt ankomst kl. 15.25. Da bussen passerer kl. 15.50 kjører den forbi holdeplassen, til tross for at klager gir tydelig stoppsignal til sjåføren.

Klager og sønnen måtte bestille transport med et annet selskap for å komme seg hjem, og krever at Unibuss refunderer kostnaden for de to ubenyttede bussbillettene pålydende kroner 980.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Unibuss viser til tidligere svar som er sendt til klager. I dette tilfellet er det bestilt billett via nettsiden til Lavprisekspressen fra Kristiansand rutebilstasjon. Kunden valgte å benytte en annen holdeplass enn den som ble registrert i hans billett. Dessverre er dette en holdeplass som kun blir benyttet hvis noen har forhåndsbestilt billett til eller fra holdeplassen.

Det er informert med skilt på holdeplass og på nettsiden til Lavprisekspressen om hvilke holdeplasser som betjenes fast og hvilke som kun betjenes ved forhåndskjøpt billett. Her har kunden gjort en feil ved å stille seg på en annen holdeplass enn den billetten er kjøpt for.

Unibuss kan på bakgrunn av overnevnte ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av bussbillett.

Nemnda bemerker

Klager hadde kjøpt billetter med Unibuss, Lavprisekspressen, fra Kristiansand rutebilstasjon til Høvik.

Klager møtte opp på holdeplassen Timeskryssset og bussen passerte forbi uten å stopp selv om signaliserte at de skulle med. Klager og hans sønn måtte benytte et annet transportselskap og krever refundert utgiften til ubenyttet billett. Klager viser til manglende informasjon.

Unibuss viser til at ved en del holdeplasser deriblant Timesplassen kun stoppes dersom det er bestilt billett fra den aktuelle holdeplass.

Nemnda bemerker at det på klagers billett er gjort oppmerksom på følgende: "Sjekk rutetider og påstigningssteder på vår nettside www.lavprisekspressen.no så nært avgang som mulig, senest en uke for avreise".

På nettsidene til Unibuss under Billetter er det opplyst om at det er en del faste holdeplasser der bussen stopper og billett kan kjøpes på bussen. Ved øvrige holdeplasser stopper bussen kun ved av- eller påstigning for kunder som har forhåndskjøpt billett.

Nemnda finner på denne bakgrunn ikke grunnlag for å anbefale at billettutgiften blir refundert.

Vedtak

Transportklagenemnda for kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold

- Nemndas representanter**
- Anne Austbø (leder)
 - Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
 - Jofri Lunde (NHO Transport)
 - Kristin Aarre (Ruter)
 - Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)