

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om full refusjon av bussbillett kjøpt via Vy Buss som følge av manglende informasjon om at strekningen ville bli kjørt av en annen leverandør enn oppgitt.

Dato

12.04.2023

Saksnummer

2023-00128

Tjenesteytere

Vy Buss AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte bussbillett via Vy Buss for å reise fra Gøteborg til Oslo den 25. september 2022.

Klager anfører at det var oppført på Vy Buss' nettsider at det var Bus4You som skulle utføre strekningen. Imidlertid viste det seg at det var en annen leverandør, med dårligere tilbud, som kjørte.

Klager anfører at han reiser mellom Oslo og Gøteborg mange ganger i året, og han velger alltid enten tog eller Bus4You, for at han skal kunne utnytte reisetiden effektivt til å arbeide. Klager anfører at han i dette tilfellet hadde valgt Bus4You for å ha tilgang til wifi og strøm til PC/mobil underveis, i tillegg til god plass. Klager anfører at på bussen som utførte reisen den 25. september, var det mindre plass, ikke bord, ikke wifi og heller ikke strømuttak ved setet. Klager anfører at dette medførte at han ikke kunne jobbe underveis på samme måte, slik at det ble en klart dårligere reise og dårlig utnyttelse av tiden hans.

Klager viser til at det står Bus4You på billetten og at han mottok en kundeundersøkelse fra Bus4You i etterkant av turen. Klager anfører at det er viktig at Vy Buss innser feilen og refuserer risikoen for feil i fremtiden, slik at han kan føle seg trygg på at han får reise med Bus4You når han faktisk velger det i kjøpsøyeblikket.

Klager anfører at Vy Buss nekter for å ha solgt ham en Bus4You-billett, på tross av dokumentasjonen han har fremlagt.

Klager krever full refusjon av billetten pålydende 347 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

På bussavganger som er merket med «Vy Bus4You» har man mulighet til å kjøpe en billett som gir plass i det som kalles «koffertklassen» (pluss-billett). Med en slik billett vil man få et komfortsete. Disse setene er bredere og har en bedre komfort enn et standardsete. I tillegg er det bedre benplass. Det stemmer at det på selve billetten til klager er oppført at det er en buss med «Vy Bus4You». På denne bestemte avgangen var det imidlertid satt opp buss kjørt av en samarbeidspartner som ikke tilbyr denne komforten. Dette var det informert om i reisesøket.

Klageren har betalt for en billett som gjelder for reisen Gøteborg-Oslo i tillegg til setereservasjon, men klager har ikke betalt for en pluss-billett eller et komfortsete. Dette har det ikke vært mulig å velge, da denne avgangen ble kjørt av en samarbeidspartner.

I første henvendelse til oss har klager lagt ved et skjermbilde som viser et interaktivt felt med informasjon om at avgangen kjøres med en samarbeidspartner. Med andre ord har informasjonen vært tilgjengelig.

Klager har ikke betalt for et komfortsete eller en pluss-billett, og han har dermed ikke fått et dårligere tilbud enn det det ble betalt for. Vy Buss står derfor fast ved avgjørelsen om å ikke etterkomme krav om refusjon.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om full refusjon av bussbillett kjøpt via Vy Buss for en reise mellom Gøteborg og Oslo. Klager har anført at han ikke fikk komforten/fasilitetene han var blitt forespeilet ved kjøp av billetten. Klager har vist til at det var oppført at det var Bus4You som skulle utføre strekningen, mens det viste seg at ruten ble kjørt av et annet selskap med dårligere komfort.

Nemnda er av den forståelse at klager reiste med bussen og således ble fraktet fra A til B i tråd med transportavtalen som ble inngått. Nemnda kan dermed ikke se at klager uansett har rett på full refusjon av billetten. Spørsmålet er om klager likevel kan ha rett på en delvis refusjon som følge av villedende/mangelfulle opplysninger fra Vy Buss.

Vy Buss har vist til at klager uansett ikke hadde betalt for en plus-billett / et komfortsete. Nemnda er av den forståelse at en slik oppgradering ville ha gitt bedre komfort / bedre plass. Klager har imidlertid også anført at det ikke var wifi-tilgang eller strømuttak på bussen. Nemnda kan heller ikke se at dette representerer noen mangel ved tjenesten som gir grunnlag for prisavslag. Klager er ikke påført noe tap som følge av dette, og det følger heller ikke av bestillingen av dette skal være tilgjengelig.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Irene Vabe (Ruter)
- Martin Winsnes Thrane (NHO Transport)
- Paal Bjønness (Forbrukerrådet)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)