

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Frakjøring

Dato

12.06.2017

Saksnummer

2017-00364

Tjenesteytere

Nettbuss Travel AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes reisefølge reiste 10. februar 2017 med Kielfergen. De hadde forhåndskjøpt bussbilletter fra Sandefjord til Oslo med retur hos Timesekspressen. På reisen til Oslo opplyste bussjåføren at passasjerene ville bli plukket opp på Hjortneskaia ved Ali Kaffe-busstoppet.

Etter endt cruise den 12. februar møtte klager og hennes medpassasjerer, totalt seks personer, opp ved den annonserte holdeplassen ca. kl. 1040, bussens avgang var kl. 1110. Etter å ha ventet i nærmere 2 timer på bussen, ordnet klager og hennes følge transport hjem på egenhånd.

Klager krever refusjon av den ubrukte returbilletten.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Saken er blitt behandlet hos kundeservice 05070@nettbuss.no . Bussen var denne dagen noe forsinket fra Hjortnes kaia. Det har gått på 2 personer på ved holdeplassen klokken 11:18. Denne billetten har Nettbuss bevis på via sitt billett-valideringssystem. Det var totalt 11 personer som skulle reist fra holdeplassen med forhåndskjøpt billett, men kun 2 personer møtte. Noen kunder glemmer å undersøke holdeplassens beliggenhet ved retur reise og står dermed feil. Dette har blitt forklart kunden.

På bakgrunn av dette ønsker ikke Nettbuss å imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn opplysningene fra Nettbuss om at bussen er loggført gått fra holdeplassen Hjortnes kai kl. 11.18. Bussen var tilnærmet i rute, dog forsinket med 8 minutter. Det er opplyst registrert at det kom på to passasjerer.

Klager viser til at sjåføren sa returen gikk fra Ali Kaffe bygget (Coop kaffe).

Så vidt nemnda forstår, ligger holdeplassen langs de ovennevnte bygningene. Det er derfor uklart hvorfor klager og hennes reisefølge ikke observerte bussen.

Nemndas flertall, nemndas leder og bransjerepresentantene, legger til grunn at det er dokumentert at bussen var på Hjortneskaia 8 minutter etter avtalt tid. Bussholdeplassen på kaia er merket med Nettbuss' logo, og busstoppet er lokalisert ved Ali kaffe-bygget.

Nemndas flertall mener at de reisende selv må ta ansvaret for å sikre seg å finne rett holdeplass. De hadde god tid og har opplyst at de ankom ca en halv time før bussavgang og ventet i to timer etterpå.

Sjåførene må holde sine rutetider, blant annet av hensyn til andre reisende og korrespondanser med andre transportmidler, og de kan dermed ikke "oppsoke" reisende utover avtalte stoppesteder selv om de har forhåndskjøpt billetter.

Nemndas mindretall, forbrukerrepresentantene, viser til at tilsvaret fra Nettbuss er noe mangelfullt.

Så vidt mindretallet forstår, er det flere holdeplasser på Hjortneskaia. Nettbuss opplyser at de har redegjort for beliggenheten, men ikke sagt noe om hva de har sagt. Mindretallet har merket seg tjenesteyters opplysninger om at flere passasjerer ikke har undersøkt nok og står på feil holdeplass. På den aktuelle returen fra Hjortneskaia var det bestilt reise fra 11 personer, men bare to møtte opp. Dette burde gi bussjåføren grunn til ekstra oppmerksomhet rundt holdeplassene.

Nettbuss har for øvrig heller ikke dokumentert bussloggen og antall forhåndskjøpte billetter.

Mindretallet finner etter en samlet vurdering av tilsvaret at dokumentasjonen fra Nettbuss er noe mangelfull og dette bør komme klager til gode. Ut fra de opplysninger som foreligger kan det ikke utelukkes at Nettbuss har bidradd til den situasjon klager kom i. Problemet med forskjellige holdeplasser synes også ha oppstått i forhold til flere kunder tidligere.

Mindretallet finner å kunne anbefale at klager gis medhold i kravet om å få refundert de ubrukte returbillettene.

I samsvar med flertallets syn anbefales ikke at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport anbefaler ikke at klager gis medhold.

Vedtaket er avsagt med dissens.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Jofri Lunde (NHO Transport)

Kristin Aarre (Ruter)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)