

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av bussbillett som følge av uteblitt buss

Dato

20.08.2018

Saksnummer

2018-01551

Tjenesteytere

Nettbuss Travel AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde planlagt å reise med Nettbuss fra Fredrikstad bussterminal til Oslo bussterminal 17. mai 2018 med avgang kl.11.00.

Klager og syv andre passasjerer ventet på bussen uten at den dukket opp. Nettbuss ble kontaktet og de informerte om at bussen skulle komme. Klager og resten av passasjerene ventet en time, men bussen dukket ikke opp. Ifølge klager var årsaken 17. mai, men klager mener at Nettbuss burde ha planlagt bedre.

Klager fikk ikke beskjed om at bussen var innstilt.

Det ble ikke satt opp alternativ transport av selskapet, og klager som måtte derfor ta toget til Oslo. Klager har i ettertid fått refundert kostnaden til toget, men krever at selskapet refunderer kostnaden for den ubrukte bussbilletten til 115 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kunden har av Nettbuss fått medhold i sin klage på buss som ikke kom, med rett til refusjon av utlegg til alternativ transport i henhold til Reisegarantien.

Reisegarantien gir derimot ikke rett til en gratis reise og kunden har dermed ikke fått medhold i krav om at både bussbilletten og utlegg til alternativ transport skal dekkes. Nettbuss vil dekke hans togbillett, og har ventet siden 31. mai 2018 på at kunden skal oversende kononummer og adresse slik at refusjonen kan gjennomføres.

Den 31. mai svarte kunde følgende:

"Hei, jeg ber om at Nettbuss forholder seg til Transportklagenemnda. Mitt krav er uendret, men jeg skal informere de om at dere vil dekke kun tog."

Kunden har fått videre påminnelse (datert 6/6) om at Nettbuss venter på svar fra han med kontonummer og adresse for å kunne utføre refusjonen han er tilbudt, samt informasjon av Nettbuss om sine rettigheter med utdrag fra Reisegarantien og hva den dekker.

Reisende er også på kjøpstidspunktet av billetten blitt informert om sine rettigheter via Reisegarantien som det linkes til i vilkårene han godkjenner ved kjøp av nettbillett.

Nettbuss kan på overnevnte grunnlag ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av klagers bussbillett.

Nemnda bemerker

Klager ventet forgjeves på buss fra Fredrikstad til Oslo med avgang fra kl. 11.00 den 17. mai og måtte ta toget i stedet.

Nemnda bemerker at Nettbuss har erkjent feil fra deres side og at reisegarantien kommer til anvendelse. Ved forsinkelse av en viss varighet eller kansellering ha den reisende innen visse beløpsgrenser krav på å få dekket utgifter til alternativ transport.

Klager er tilbudt erstattet utgiften til togbillett og har bedt om kontonummer for utbetaling. Klager har imidlertid fastholdt krav om behandling i nemnda.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å få dekket utgiften til den ubenyttede bussbilletten i tillegg. Nemnda viser til reisegarantien pkt.4.4: "Refusjon av billettutgifter ved forsinkelse eller kansellering

Dersom vi har grunn til å tro at reisen blir kansellert eller forsinket med mer enn to timer, vil vi tilby deg valget mellom å fortsette reisen på sammenlignbare vilkår uten ekstrakostnad så langt det er praktisk mulig, eller refusjon av billettutgiften. Du har ikke krav på å få refundert billettutgifter dersom du får refundert utgifter til alternativ transport som nevnt i punkt 4.2.»

Refusjon av den ubenyttede billetten ville for øvrig ført til at klager reiste kostnadsfritt fra Fredrikstad til Oslo.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørlie (Forbrukerrådet)

Jofri Lunde (NHO Transport)

Kristin Aarre (Ruter)