

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av tur-returbilletten med
Nor-Way Bussekspress. Bussen ble forsinket.

Dato

10.02.2022

Saksnummer

2021-01467

Tjenesteytere

Nor-way Bussekspress

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde planlagt å reise med Nor-Way Bussekspress fra Bergen busstasjon til Haukeliseter med avreise 20. september 2021, med retur 23. september 2021. Bussen skulle gå kl. 08.55 fra Bergen, men kom aldri pga. en trafikkulykke som hadde vært på reisestrekningen.

Klager tok da kontakt med busselskapets kundeservice for å få ny billett til bussen som gikk 3 timer senere. Beskjed fra personellet var at klager måtte kansellere den gamle tur/retur-billetten, bestille ny billett samt søke om refusjon for den gamle billetten. Klager kjøpte ny billett og søkte deretter om refusjon for den gamle billetten, men fikk avslag på refusjonen pga. årsaken til kanselleringen var trafikkuhell.

På grunn av dårlig vær valgte klager å reise hjem den 21. september 2021 og ringte kundeservice på ny, med ønske om å endre returdato. Busselskapets svar var at klager måtte kjøpe ny billett og deretter søke refusjon på returbilletten. Igjen fikk klager avslag, med den begrunnelse at reisen må avbestilles senest 24 timer før den første reisen ble gjort.

Klager krever at busselskapet refunderer den originale tur/retur-billetten til 424 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Nor-Way Bussekspress kan ikke se at det er grunnlag for å endre tidligere gitt tilbakemelding til klager. Grunnen til det er fordi det ikke er kommet inn noen nye forhold i innsendt klage til Transportklagenemnda enn tilbakemeldinger som er formidlet til klager.

Dette er forhold som er beskrevet i busselskapets vilkår. Det vises her til informasjon som fremgår på selskapets hjemmeside under reisegaranti - Når gjelder reisegarantien: <https://www.nor-way.no/kontakt-oss/reisegaranti/>
Refusjon av billetter: <https://www.nor-way.no/reiseinfo/refusjon/>

Nor-Way Bussekspress kan på dette grunnlag ikke gi medhold til klager i denne saken.

Nemnda bemerkar

Klager har fremsatt krav om refusjon av tur-returbilletten med Nor-Way Busselskap.

Klager krever refusjon av avreisebilletten som følge av at bussen ble forsinket

Nor-way har en reisegaranti som på visse vilkår gir rett til å få refundert utgifter ved forsinkelser. Ved forsinkelser på 60 minutter eller mer ved reiser på mer enn tre timer refunderes utgifter med inntil kr 1100. Imidlertid gjelder ikke reisegarantien dersom forsinkelsen skyldes forhold utenfor Nor-ways kontroll.

I dette tilfellet ble bussen bli forsinket som følge av trafikkulykke. Nemnda er av den oppfatning at dette ligger utenfor busselskapets kontroll og reisegarantien vil derfor ikke komme til anvendelse. Det fremgår av reisegarantien at den ikke gjelder ved trafikale forhold / hendelser som berører kollektivtrafikken i stor grad.

Når det gjelder klagers krav av retur-billetten viser nemnda til informasjon som fremgår nederst på klagers kvittering / reisedokument, hvor selskapet informerer om at:
"Billetten kan ikke endres, men vi refunderer hele beløpet dersom du avbestiller på [refusjon.nor-way.no](https://www.nor-way.no) senest 19.9.2021, 08:55:00. Etter dette tidspunktet kan billetten ikke refunderes. Tur-returbillett regnes som én billett og må avbestilles i sin helhet."

Nemnda kan ikke se at klager har krav på refusjon av returbilletten på annet grunnlag.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Olav Grøttland (Vy)

Jofri Lunde (NHO Transport)