

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av bussbillett

Dato

20.10.2021

Saksnummer

2021-00861

Tjenesteytere

Unibuss

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Stavanger til Oslo 9. april 2021 med Lavpriseekspressen. Klager kontaktet Lavpriseekspressen i mars 2021 for å undersøke om det var mulig å få billetten refundert. Klager har i sin henvendelse til selskapet forklart at hun ønsket å endre reiseplanene sine på grunn av nye covid-19 restriksjoner. Klager anfører at hun fikk bekreftet av selskapet at hun kunne få refusjon.

Det fremgår av dokumentasjonen som klager har sendt inn i saken at hun endret billetten fra 9. april 2021 til ny avreisedato 28. mai 2021. Klager anfører at hun senere fant ut at hun ikke kunne reise 28. mai 2021 og formidlet derfor til selskapet at hun ønsket refusjon. Videre fremgår det av dokumentasjonen at klager ble lovet refusjon.

Klager anfører at hun aldri har fått noe refusjon på de datoene hun ble lovet at hun skulle få refusjon. Klager har måttet purre på selskapet for å få refusjonen, og gjentatte ganger blitt informert om at refusjon vil skje, men klager har enda ikke mottatt noen refusjon.

Klager krever bussbilletten til totalt kr. 99, samt forsinkelsesrenter refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Lavpriseekspressen/Unibuss har, til tross for gjentatte henvendelser fra sekretariatet for Transportklagenemnda, ikke inngitt tilsvaret i saken.

Nemnda bemerker

Klager krever utbetalt refusjon for ubrukt billett på kr. 99, samt forsinkelsesrente.

Tjenesteyter har i korrespondanse med klager i juni 2021 opplyst at refusjonen vil bli utbetalt.

Med bakgrunn i at det ikke foreligger noen annen dokumentasjon fra Unibuss, legger nemnda til grunn at klager enda ikke har fått utbetalt beløpet.

Klager gis således medhold i at refusjonen på kr. 99 blir å utbetale. Etter nemndas syn er det ikke grunnlag for forsinkelsesrente etter, da det ikke er sendt skriftlig påkrav, jf. forsinkelsesrenteloven § 2.

Vedtak

Transportklagenemnda finner å kunne anbefale at klager gis medhold i refusjon på kr. 99.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Jofri Lunde (NHO Transport)

Hege Sand (Ruter)