

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om refusjon av feilkjøpt billett

### Dato

09.10.2020

### Saksnummer

2020-02204

### Tjenesteytere

Nordland fylkeskommune

### Klager har i det vesentlige anført

Klager forklarer at hun er en jente fra Thailand med lite norsk kunnskaper. Klager forklarer at hun skulle reise fra Svolvær til Lødingen. Klager anfører at hun trykket feil da hun skulle kjøpe billett og endte opp med en billett til Løding istedenfor til Lødingen. Videre anfører hun at hun ikke visste forskjellen og endte opp med å betale altfor mye for billetten. Klager forklarer at hun ikke visste at det var to steder med nesten likt navn. Billetten hun kjøpte kostet kr. 436.

Klager krever refusjon av differansen i billettprisen.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Nordland fylkeskommune har i sitt tilsvaret til sekretariatet for Transportklagenemnda vist til korrespondansen med klager.

I denne korrespondansen fremgår det at Nordland fylkeskommune har ikke mulighet til å kontrollere hvor klager gikk av og kan derfor ikke refundere mellomlegget. Videre fremgår det av korrespondansen at alle skal ha gyldig og korrekt billett til sin reise og at dette er den enkelte reisendes ansvar. Ved kjøp av billett i appen Billett Nordland kommer det opp hvilken sone stedet hører til. I dette tilfellet er Lødingen (stopp) i sone Lødingen og Løding (stopp) i sone Bodø.

Nordland fylkeskommune kan på bakgrunn av dette ikke refundere et eventuelt mellomlegg.

### Nemnda bemerker

Klager krever refusjon for mellomlegg mellom betalt billett og billett hun skulle ha kjøpt, som gjelder differensen mellom billett fra Svolvær til Løding og fra Svolvær til Lødingen.

Det er den enkeltes ansvar å kjøpe riktig billett til reisen. At det er kjøpt feil billett, gir ikke grunnlag for refusjon. Det er heller ikke mulig å kontrollere hvor den reisende gikk av.

**Vedtak**

Transportklagenemnda for kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Steinar Backe (leder)
- Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Hege Sand (Ruter)
- Ingvild Brennodden