

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Refusjon av betalt overpris på bussbillett

Dato

12.12.2018

Saksnummer

2018-02788

Tjenesteytere

Flybussen.no (Boreal)

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste 6. august 2018 med flybussen fra Evenes til Harstad med påfølgende retur 10. august.

Om bord i bussen fikk klager beskjed av føreren at billetten kostet 260 kroner per vei. Klager spurte om det var billigere måter å betale på og fikk til svar at han kunne kjøpe en tur/retur billett til 390 kroner.

I ettertid får klager vite at den samme turen koster 273 kroner dersom man betaler billetten via Vipps. Dette ble ikke informert om av føreren eller opplyst noen plasser i bussen. Klager synes en slik praksis av selskapet er dårlig og ber Boreal refundere de 117 kronene han har betalt for mye.

Når det gjelder tilsvaret fra Boreal er klagers oppfatning at selskapet innrømmer ansvar ved å si at de "som regel" har prisene synlig. Klager understreker at det var en helt ordinær flybuss med en uniformert sjåfør, og det var ingen oppslag i bussen med informasjon om pris. Sjåføren informerte heller ikke om billigste billetttype da klager spurte.

Klager ber Boreal refundere 117 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Boreal viser til at selskapet som regel har prisene tilgjengelig og lett synlig for selskapets kunder.

I dette tilfellet kan det ha blitt brukt en reservebuss uten informasjon om priser, som selskapet ellers har informasjon om i sine faste busser. Dersom det var tilfelle, og det

var en innleid sjåfør, kan det gi en forklaring på hvorfor klager ikke fikk informasjon om alternative billetter og priser.

Boreal kan ikke se noen grunn til å endre standpunkt i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager reiste med flybussen den 6. august 2018 fra Evenes til Harstad med påfølgende retur 10. august. Han forhørte seg med bussføreren om rimeligste billettpris og kjøpte deretter tur/retur billett til kr. 390. Klager har senere fått vite at betaling med Vipps ville vært kr. 117 rimeligere og krever dette beløpet refundert.

Det fremgår av korrespondansen mellom klager og Boreal at det var en kampanje på Flybussen fram til 26. august 2018 med 30% billigere billetter på nettsiden og ved betaling med Vipps, og at bussjåførene bare hadde oversikt over priser ombord.

Boreal viser i sin kommentar til klagen til at selskapet som regel har prisene tilgjengelige og lett synlig for selskapets kunder. Videre uttales:

"I dette tilfellet kan det ha blitt brukt en reservebuss uten informasjon om priser, som selskapet ellers har informasjon om i sine faste busser. Dersom det var tilfelle, og det var en innleid sjåfør, kan det gi en forklaring på hvorfor klager ikke fikk informasjon om alternative billetter og priser. "

Nemnda oppfatter Boreal slik at selskapet antar at årsaken til at klager ikke fikk informasjon om muligheten for Vipps tilbudet, var at det kan ha vært brukt en reservebuss eller en innleid sjåfør. Det fremgår ikke av Boreals svar om de har undersøkt nærmere om bussen eller sjåfør.

Etter nemndas syn bør selskapets ansvar for informasjon være det samme også i de tilfeller Boreal nevner. Nemnda viser til Flybussens reisevilkår, som er basert på de nasjonale befordringsvedtektene, § 3 andre ledd hvor det framgår at "Opplysninger om takster og moderasjoner skal være tilgjengelig for de reisende, herunder om refusjonsordninger og hvor man skal henvende seg."

Nemnda legger til grunn at klager uttrykkelig spurte om rimeligst pris for billettene og fikk ikke informasjon om Vipps tilbudet.

Nemndas flertall finner etter omstendighetene det rimelig at klager får refundert kr. 117. Bransjerepresentanten Jofri Lunde mener at refusjonen bør kunne gis enten i form av et beløp på kr. 117 eller som tilgodehavende hos flybussen.no's tjenester.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport anbefaler at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Jofri Lunde (NHO Transport)
- Kristin Aarre (Ruter)