

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Villedende informasjon av selskapet - Ulik billettpris ved kjøp hos fører om bord i bussen og på selskapets hjemmeside.

### Dato

19.11.2019

### Saksnummer

2019-00899

### Tjenesteytere

Flybussen.no (Boreal)

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes to barn reiste med Flybussen 3. januar 2019.

På bussreisen til flyplassen fikk klager beskjed om at det ikke var mulig å kjøpe tur-retur billett, fordi hun reiste med barn. Klager kjøpte derfor billett til kroner 280 per vei. Klager stusset derfor da føreren, på reisen tilbake, tilbød henne å kjøpe tur-returbillett.

I ettertid har klager sjekket på selskapets hjemmeside og der fremgår det at hun skulle betalt kroner 357 for en tur-returbillett.

Klager mener også at det er for stor forskjell på selskapets priser ved kjøp av billetter på nett og ombord i bussen. Det er ingen informasjon om prisforskjeller på nettet.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flybussen har gitt svar til klager, men selskapet har ikke besvart anmodning om tilsvar sendt fra sekretariatet for Transportklagenemnda Kollektiv.

### Nemnda bemerker

Klager reiste sammen med to mindreårige barn tur/retur Evenes- Narvik med Flybussen den 3. januar og 6. januar.

Klager har ikke fremmet noe krav om refusjon eller erstatning, men peker på at det er for stor forskjell i pris ved kjøp av billetter på nett og ombord på bussen og at det er mangelfull informasjon om priser. Dette mener klager er urimelig overfor turister som ikke har samme mulighet for å benytte nettet.

Nemnda bemerker at det ikke er fremmet noe konkret krav om erstatning eller refusjon.

Nemnda mener at de mer generelle spørsmål om priser og informasjon hører mest naturlig inn under Forbrukertilsynet. Saken avvises derfor fra behandling i nemnda, jf. forskrift om klagenemnd for kollektivtransport § 6-2 bokstav b.

### **Vedtak**

Saken avvises fra behandling i Transportklagenemnda Kollektivtransport.

### **Nemndas representanter**

Anne Austbø (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Jofri Lunde (NHO Transport)

Susann Tandberg