

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om refusjon av differansen mellom ombordpris og internettpris på billett som følge av teknisk feil.

### Dato

15.06.2022

### Saksnummer

2022-00669

### Tjenesteytere

Vy Buss AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager anfører at han skulle reise med flybussen fra Gardermoen til Fredrikstad sammen med sin kone den 5. april 2022. Klager anfører at de forsøkte å bestille billett på konas telefon på flyplassen før bussen skulle gå, og at det gikk greit inntil de skulle få frem billetten. Klager anfører at de forsøkte å ringe til selskapet for å få hjelp, men de fikk ikke hjelp før bussen kom, og de måtte da legge på for å rekke bussen.

Klager anfører at de endte opp med å måtte betale 718 kroner på bussen i stedet for 518 kroner som det kostet på Internett. Klager anfører at selskapet burde tilbakebetale 200 kroner så lenge de innrømmer at klager og kona gjorde det de kunne for å bestille billett på Internett, men at dette ikke gikk på grunn av systemsvikt hos Vy Buss. Klager anfører at det er uforståelig at Vy Buss kan belaste kundene for ekstra kostnader som påføres som følge av en feil ved selskapets datasystem. Klager anfører at dette virker helt urimelig og bør av prinsipielle grunner følges opp.

Klager krever refusjon av 200 kroner.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det er beklagelig at appen ikke fungerte slik den skulle, men klager har ikke rett på refusjon av prisdifferansen som følge av et teknisk problem.

Det vises til § 1.1 i reisevilkårene: «Dersom nedetid eller andre tekniske problemer på nettsiden medfører at det ikke er mulig å kjøpe billetter, må billetten kjøpes på bussen til ordinær pris.».

### Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om refusjon av mellomlegg som følge av at han og hans kone måtte betale 200 kroner mer for billettene om bord på bussen. Klager han anført at det er urimelig av Vy Buss å ikke refundere mellomlegget når det som følge av teknisk svikt ikke var mulig å kjøpe billett på Internett.

Vy Buss har vist til § 1.1 i sine vilkår, der det står som følger: «Dersom nedetid eller andre tekniske problemer på nettsiden medfører at det ikke er mulig å kjøpe billetter, må billetten kjøpes på bussen til ordinær pris.».

Det følger av EU-forordning 181/2011 artikkel 4, som omhandler billetter og ikke-diskriminerende avtalevilkår, at transportøren skal kunne tilby fysiske eller elektroniske billetter/reisebevis som er gyldige for reisen med buss. Prisdiskriminering på bakgrunn av nasjonalitet/bopel er ikke tillatt. Det er imidlertid ikke spesifisert at transportøren ikke kan operere med ulike takster basert på hvilken plattform som brukes for kjøp av billett, eller at transportøren plikter å legge til rette for kjøp av billett på mer enn én måte. Nemnda kan ikke se at Vy Buss' vilkår på dette punktet er i strid med EU-forordningen om busspassasjerrettigheter og kan heller ikke på annet grunnlag se at klager bør gis medhold i kravet om refusjon av differansen mellom ombordpris og internettpreis.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Ingvild Brennøden (Innlandet fylkeskommune)

Jofri Lunde (NHO Transport)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)