

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Refusjon av ubrukt tilgodebeløp

### Dato

27.03.2017

### Saksnummer

2017-00297

### Tjenesteytere

Nettbuss

### Klager har i det vesentlige anført

I januar 2016 bestilte klager to t/r-reiser med Nettbuss fra Ulsteinvik til Gardermoen. Etter første reise avbestilte klager den andre reisen, pga manglende toalett- og bredbåndsfasiliteter, samt at det ikke var leselys. I tillegg til at det var kaldt ombord i bussen, måtte passasjerene også bytte buss i Ørsta.

Busselskapet refunderte klager 50 prosent av billettens pris for den ubrukte billetten. Dette beløpet ble stående på klagers konto hos Nettbuss. Da klager et år senere ønsket å benytte seg av Nettbuss' tjeneste var pengene han hadde til gode slettet. Klager viser til Nettbuss' nettsider hvor det ikke fremgår at pengene er tapt etter 1 år.

Klager krever å få pengene tilbake.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Saken til kunden omhandler nettopp at det var et bussbytte underveis og mangel på toalett. Dette er ikke noe som dekkes av Nettbuss' reisegaranti, men Nettbuss valgte likevel å refundere kunden 50% av sin billett som et tilgodebeløp. Beløp som blir satt tilgode hos Nettbuss har en varighet på 1 år. Dette ble ikke opplyst til kunden, men står i Nettbuss' villkår. Klager mener beløpet som ble betalt var på 1734,- men dette var totalt for to reiser. Reisen klagen omfatter kostet 867,-.

Nettbuss mener at så lenge beløpet ikke er brukt innen fristen, har klager heller ikke krav på noe.

### Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager fikk refundert et beløp på kr. 867 som ble satt på til gode konto hos Nettbuss. Da klager skulle benytte beløpet oppdaget han at pengene var strøket da det var gått mer enn et år. Klager krever at beløpet tilbakeføres.

Nettbuss har avvist klagen med henvisning til at det på nettsiden deres under Kundeservice/ vilkår/vedtekter fremgår følgende: Beløp som blir satt til gode på medlemsprofil på nettbus.no har en varighet på 1 år, etter dette blir det automatisk slettet.

Det er for nemnda ikke lagt fram noen dokumentasjon på kontakten mellom Nettbuss og klager da beløpet ble satt på klagers profilkonto. Nettbuss har imidlertid erkjent at klager ikke ble spesielt gjort oppmerksom på fristen.

Etter nemndas syn bør det ved aksept av tilgodebeløp fra Nettbuss' side samtidig gis informasjon om hvilke regler som gjelder for benyttelse av beløpet. Selv om det ikke er uvanlig med frister for bruk av tilgodebeløp, bør informasjon gis.

Nemnda finner å kunne anbefale at beløpet som ble satt på til gode kontoen kan benyttes.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Anne Austbø (leder)

Elise Korsvik (Forbrukerrådet)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Jofri Lunde (NHO Transport)