

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av bussbillett som følge av forsinkelse

Dato

12.10.2020

Saksnummer

2020-02296

Tjenesteytere

Vy Buss AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med buss fra Oslo Bussterminal til Porsgrunn (Skjelsvik terminal) den 08. juli 2020 kl. 15:40. Ankomsttid skulle være kl. 17:26. Imidlertid ble bussen forsinket, og klager ankom Porsgrunn først kl. 18:10. Klager sendte derfor inn en klage til Vy Buss, men klagen ble avvist. Klager anfører at Vy Buss ikke gir en god nok forklaring på hvorfor refusjonen ikke går gjennom, samt at medarbeiderne på kundesenteret er lite serviceinnstilte.

Klager krever refusjon av bussbillett pålydende NOK 415.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Vy Buss har anført at bussen ble forsinket på grunn av trafikk, samt at bussen var ekstra full, noe som førte til at av- og påstigning tok lenger tid. Vy Buss viser til at det fremgår av bussloggen at bussen ankom Porsgrunn (Skjelsvik Terminal) kl. 17:44, 18 minutter forsinket mot ordinær rutetid som var kl. 17:26. Selskapet anfører videre at i dette tilfellet har klager reist og benyttet seg av billetten, og at billetten derfor ikke vil refunderes. Vy Buss påpeker at reisegarantien ikke dekker tapt tid ved forsinket ankomst.

Vy Buss avslår klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager krever refusjon av sin billett ettersom bussen var forsinket.

Det fremgår av reisevilkårene til Vy Buss at ved forsinkelser eller kanselleringer, tilbyr selskapet refusjon i de tilfeller hvor klager har utgifter til alternativ transport, eller i de tilfeller hvor reisen blir kansellert/forsinket med mer enn to timer, se reisevilkårenes punkt 4.1 og 4.5.

I dette tilfellet har ikke klager hatt utgifter til alternativ transport, og uavhengig av om klagers eller selskapets anførte tidspunkt for ankomst legges til grunn, er ikke forsinkelsen på mer enn to timer. Klager benyttet seg av transporttjenesten. Nemnda kan derfor ikke se at det er grunnlag for at klager skal gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda for kollektiv finner ikke grunn til å anbefale at klager gis medhold

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Jofri Lunde (NHO Transport)
- Ingvild Brennodden