

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av billett for buss. Anført at det ble informert om stengt vei.

Dato

30.05.2023

Saksnummer

2023-00190

Tjenesteytere

Nor-way Bussekspress

Klager har i det vesentlige anført

Den 4. januar 2023 kjøpte klager billett via Nor-way Bussekspress for å reise kl. 15.25 den 6. januar 2023 fra Haukeli til Bergen busstasjon via Seljestad. Denne billetten kostet 318 kroner.

Klager anfører at han kl. 10 den 6. januar 2023 leste på nettsidene til selskapet at E134 var stengt, og det ble vist til Statens Vegvesens nettsider. Klager anfører at på sistnevnte sto det imidlertid at veien var åpen.

Klager anfører at da han bestilte billetten, var det ikke annonsert at veien var stengt.

Klager stiller spørsmål ved at man fortsatt må betale for billetten hvis bussen ikke går på grunn av været.

Klager kjøpte ny billett til 365 kroner den 7. januar 2023 for å reise fra Haukeli til Bergen via Seljestad den 8. januar 2023.

Klager krever refusjon av den ubrukte bussbilletten.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ønsker å få refundert kostnad for billett ettersom bussen ikke kom.

Klager opplyser om at det ikke var annonsert at Haukelifjellet var stengt på tidspunktet for kjøp av billett kl. 12.34 den 4. januar 2023. Selskapet bekrefter at det ikke lå ute en avviksmelding på selskapets nettsted på kjøpstidspunktet den 4. januar 2023.

Værforholdene gjorde at Haukelifjellet ble stengt den 6. januar 2023, og det ble da lagt ut en avviksmelding på selskapets nettsider. Dette er i henhold til selskapets kjøpsvilkår.

Statens Vegvesen åpnet Haukelifjellet opp for ferdsel på ettermiddagen, og siste avgang kl. 15.25 ble kjørt.

Selskapet står fast ved tidligere konklusjon om at klager i dette tilfellet ikke har krav på refusjon av billetten.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om refusjon av bussbillett med Nor-way Bussekspress den 6. januar 2023. Klager har anført at han om morgenen den 6. januar 2023 leste på nettsidene til selskapet at veien var stengt. Nemnda forstår imidlertid selskapets svar slik at veien kun var stengt første del av dagen, og at bussen klager skulle ta kl. 15.25, gikk som normalt.

Det er noe uklart hva som nøyaktig sto i avviksmeldingen som ble lagt ut på selskapets nettsider. Nemnda har etterspurt avviksmeldingen, men tjenesteyter har ikke dokumentert denne.

Ved avgjørelsen har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Mindretallet, representanten fra NHO Transport, finner ikke tilstrekkelige holdepunkter for å legge til grunn at det ble lagt ut melding om at klagers avgang kl. 15.25 ble innstilt. Det vises til at klager så avviksmeldingen kl. 10.00 på formiddagen den 6. januar. Da det ikke er unormalt at en vei er stengt i kortere perioder, mener mindretallet at det er lite sannsynlig at det ble gitt informasjon kl. 10.00 om at avgangen kl. 15.25 var innstilt. Uten at det er avgjørende for mindretallets konklusjon i denne saken, burde imidlertid selskapet fremlagt kopi av avviksmeldingen.

Det vises også til at avgangen 15.25 faktisk gikk som oppsatt slik at klager kunne benyttet seg av sin billett.

Mindretallet kan derfor ikke se at det er grunnlag for refusjon av den ubrukte billetten.

Flertallet, nemndsleder, forbrukerrepresentantene og bransjerepresentanten fra Ruter, finner at klager må få refusjon av den ubrukte billetten.

Selv om bussen fremstår å ha gått som normalt, har klager tydelig oppfattet meldingen om stengt vei og innstilling slik at bussen ikke ville gå som oppsatt, og at det da ble nødvendig å kjøpe ny billett. Det fremstår lite sannsynlig at klager ville kjøpt ny billett av andre grunner. Siden avviksmeldingen ikke er fremlagt for nemnda, er det uklart hva som stod i denne, og det er dermed ikke mulig å avklare om selskapet har gitt

riktig informasjon. Nemndas flertall finner at tvil om dette må komme klager til gode. Selskapet kunne enkelt ha fremlagt avviksmeldingen for å opplyse saken bedre.

Uklarhet om bussen faktisk skulle gå, må anses å være uaktsomt av selskapet, slik at klager har krav på refusjon av den ubrukte billetten.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager gis medhold. Dissens.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Hege Sand (Ruter)
- Martin Winsnes Thrane (NHO Transport)
- Paal Bjønness (Forbrukerrådet)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)