

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om erstatning for nektet ombordstigning.

Dato

22.03.2021

Saksnummer

2020-03705

Tjenesteytere

Brakar

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med buss 200 til Hønefoss med avgang kl. 16:40 den 06. november 2020. Imidlertid ble klager nektet adgang til avgangen av bussjåføren fordi han ikke hadde kjøpt billett på forhånd. Klager syntes at hele opplevelsen var svært negativ. Klager har vist til at det fremgår av nettsiden til Brakar at man kjøpe billett om bord på bussen mot et tillegg på kr 20.

Klager endte derfor opp med å reise med neste buss. Klager krever kompensasjon pålydende kr 825 for forsinkelsen i henhold til nasjonal reisegaranti.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Brakar har vist til at klager ikke fikk reist med bussen fordi han ikke hadde kjøpt billett før han gikk om bord i bussen. I prisreglene står det at billett skal kjøpes før man går om bord.

Brakar anfører videre at det her ikke er snakk om forsinkelse, men at klager manglet gyldig billett. Brakar kan derfor ikke se at det foreligger noen grunn for å utbetale erstatning.

Brakar opplyser om klager ikke kontaktet kundesenteret, men direktøren i Brakar. På grunn av en feiltagelse ble mailen fra klager ikke fulgt opp, og derfor mottok ikke klager noe svar fra busselskapet. Brakar opplyser om at i slike tilfeller som dette, skal den reisende kontakte kundesenteret.

Brakar avslår klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager ble nektet å reise med buss 200 fra Oslo til Hønefoss den 06. november 2020 fordi han ikke hadde kjøpt billett på forhånd.

Det fremgår av Brakars prisregler fra 20. oktober 2020 dersom man kjøper enkelt- eller periodebillett om bord i buss eller på Brakars billettutsalg, må man betale ett tillegg på kr 20. Det er videre presisert at for linje 200 Hønefoss – Oslo er tillegget kr 20 for enkeltbillett og kr 100 for periodebillett.

Nemnda tolker dette slik at det er full anledning til å kjøpe billett om bord på bussen. Dersom Brakar mener at dette ikke er riktig, må de sørge for å klargjøre informasjonen som fremgår av prisreglene.

Hva gjelder klagers krav om kompensasjon, er nemnda av den oppfatning at det ikke foreligger en forsinkelse i dette tilfellet, og at reisegarantien derfor ikke vil komme til anvendelse. Nemnda vil i tillegg gjøre oppmerksom på at reisegarantien kun tilbyr refusjon av dokumenterte utlegg til annen alternativ transport, og er således ikke et hjemmelsgrunnlag for kompensasjon/erstatning.

Nemnda forstår klagers frustrasjon over å bli nektet ombordstigning, men nemnda kan ikke se at det foreligger noe grunnlag for at klager skal få utbetalt erstatning. Nemnda påpeker at hovedregelen i norsk rett er at det bare gis erstatning for det økonomiske tapet den skadelidte blir påført.

Vedtak

Transportklagenemnda – Kollektiv anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Olav Grøttland (Vy)

Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)