

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om refusjon av bussbillett som følge av feil informasjon i ruteplanleggeren.

### Dato

19.06.2018

### Saksnummer

2018-00819

### Tjenesteytere

Kringom

### Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte to billetter til nattbussen fra Sogndal til Oslo med avreise 24. februar 2018 kl. 22.30. Klagers datter, som var en av passasjerene, skulle reise med buss fra Høyanger kl.20.30 for så å ta bussen videre fra Sogndal skystasjon.

Datteren ble kjørt til busstasjonen i Høyanger der hun ventet til kl. 20.45 uten at det kom noen buss. Hun ble da informert av en lokal innbygger at denne bussen ikke kjørte på lørdager. Dette resulterte i at klagers datter med barn, måtte ordne overnatting og kjøpe nye billetter til bussen som gikk fra Sogndal dagen etter.

Klager viser til at det ble opplyst på Kringoms nettside at bussen skulle gå fra Høyanger 24. februar 2018 kl. 20.30, og krever derfor at selskapet refunderer kostnaden til de ubrukte billettene hos Nettbuss til kr. 832.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kringom/Sogn og Fjordane fylkeskommune eksporterer sine rutedata til Entur. Noe alle kollektivaktører er lovpålagt å gjøre etter kunngjøringsplikten.

Entur gjør disse dataene tilgjengelig til kollektivaktørene og andre som vil bruke reisedata i sine tjenester. Entur har laget en nasjonal reiseplanlegger, som også Kringom/Sogn og Fjordane fylkeskommune linker til fra sine nettsider for reiseplanlegging.

De reiserutene som Kringom/Sogn og Fjordane fylkeskommune eksporterte til Entur på denne reisen var korrekt. Dette var også informasjonen som kom frem i reiseplanleggeren.

Kringom kan på grunnlag av ovennevnte ikke se at det er grunnlag for kunden å kreve refusjon for sine utgifter i denne saken.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda legger til grunn at klagers far kjøpte billetter til nattbussen fra Sogndal til Oslo for datteren og hennes barn. Datteren skulle reise fra Høyanger til Sogndal for å ta nattbussen derfra og baserte seg på å ta en buss med avreise fra Høyanger kl. 20.30. Det viste seg at denne bussen ikke gikk på lørdager. Det kreves refusjon av de ubenyttede billettene for bussen fra Sogndal til Oslo

Nemnda bemerker at det er klagers ansvar å sjekke rutetidene.

Nemnda legger til grunn at det i Kringoms rutetabeller på nettet framgår at det er enkelte forskjeller i rutetider på forskjellige ukedager. Det er intet grunnlag for å anta at Kringom ikke har levert korrekte data.

Nemnda bemerker imidlertid at reiseplanleggeren ikke er enkel å forstå og viser til det skjermbilde klager har lagt fram. Det er lett å oppfatte avgangstidspunktet 20.30 som en avgang fra Høyanger og ikke en del av reisen på bussavgangen som startet kl. 18.20.

Nemnda anbefaler Kringom ta initiativ overfor leverandøren av reiseplanleggeren til å forbedre presentasjonen for å unngå misforståelser.

Nemnda kan imidlertid ikke se at det er grunnlag for å anbefale at billettene, som for gjelder et annet busselskap Nettbuss, bør erstattes.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Anne Austbø (leder)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Kristin Aarre (Ruter)

Jofri Lunde (NHO Transport)