

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Innstilling

Dato

12.06.2017

Saksnummer

2017-00576

Tjenesteytere

Nettbuss Travel AS

Klager har i det vesentlige anført

15. mars 2017 hadde klager billetter med Nettbuss fra Oslo til Volda og retur, men pga av dårlig vær over fjellet, ble bussavgangen fra Oslo innstilt. Klager ble varslet om innstillingen via sms og fikk tilbud om å reise på neste avgang. Dette var Imidlertid uaktuelt for klager, da grunnlaget for reisen bortfalt når utreise ble flyttet til påfølgende dag.

Klager krever refusjon for de ubrukte bussbillettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Fjellovergangen var stengt pga dårlig vær. Nettbuss mener at innstillingen derfor går under force majeure jf. deres vilkår. Nettbuss mener at klager må rette klagen sin mot sitt forsikringsselskap, og viser til at reisende ble tilbudt å benytte samme billett på neste avgang.

Nettbuss kan på bakgrunn av dette ikke imøtekomme klagers krav .

Nemnda bemerker

Nemnda viser til at Nettbuss har begrunnet sitt avslag om refusjon med at reisegarantien ikke gjelder dersom avviket skyldes forhold som ligger utenfor transportørens kontroll som for eksempel ekstraordinære værforhold.

Nemnda bemerker at reisegarantien, som er i samsvar med den anbefalte bransjestandard, på visse vilkår gir rett til refusjon av utgifter til alternativ transport og andre kostnader som følge av forsinkelse.

Klagers krav gjelder imidlertid ikke krav om dekning av utgifter, men refusjon av de ubrukte billettene. Nettbuss synes ikke å ha vedtekter som direkte regulerer dette.

Passasjerers rettigheter ved innstillinger eller forsinkelser er regulert gjennom forskrift om busspassasjerrettigheter, <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2016-02-25-193>. EU-forordningens artikkel 19 og 23 har relevans for denne saken. Kunden har krav på refusjon av billetter i dette tilfellet.

Det anses ikke tilstrekkelig med kompensasjon i form av tilbud om å reise neste dag.

Nemnda anbefaler at klager for refundert billettene.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport anbefaler at klager gis medhold.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Jofri Lunde (NHO Transport)

Heidi L. Hansen (Flytoget)