

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttede bussbilletter som følge av informasjon om at bussen var innstilt.

Dato

14.08.2024

Saksnummer

2024-01047

Tjenesteytere

Vy Buss AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med buss fra Oslo bussterminal til Skjelsvik knutepunkt den 26. januar 2024.

Klager anfører at det på Vy sine nettsider stod at det ikke kjørte busser ut av Oslo, da all kollektivbusstrafikk var innstilt på grunn av værforhold. Klager anfører at de derfor måtte kjøpe togbilletter i stedet for.

Klager anfører at da de tok kontakt for å få refundert bussbillettene, fikk de beskjed om at bussen faktisk hadde kjørt fra Oslo, og at Vy Buss derfor ikke ville refundere billettene. Klager anfører at det stod på nettsiden at alle busser ut av Oslo var innstilte, og at klager var nødt å forholde seg til den informasjonen Vy Buss selv hadde lagt ut. Klager anfører at Vy Buss ikke har svart på dette.

Klager krever å få refundert de ubenyttede billettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde to billetter for reise med VY190 mellom Oslo bussterminal og Skjelsvik knutepunkt 26. januar 2024. Avgang fra Oslo bussterminal kl. 17:00.

Bussavgang med Vy express har gått som normalt. Som det kommer frem i Vy Buss' reisevilkår refunderes ikke ubenyttede billetter. Som klager forteller i sin henvendelse til Vy Buss, er det lokalbuss med Ruter som har blitt innstilt.

Vy Buss har ikke annonsert at busser med Vy express ut av Oslo var innstilt denne dagen. Dersom en avgang med Vy Buss blir innstilt, vil de reisende få varsling om dette på SMS og e-post. Dette har ikke vært tilfellet.

Med Vy Buss' reisevilkår til grunn, står Vy Buss fast ved sin avgjørelse om å ikke etterkomme krav om refusjon av de ubenyttede billettene.

Nemnda bemerkar

Klager har fremsatt krav om refusjon av bussbilletter fra Oslo bussterminal til Skjelsvik knutepunkt den 26. januar 2024 som følge av at han fikk informasjon om at alle busser ut av Oslo var innstilt på grunn av værforhold.

Det følger av Vy Buss' reisevilkår § 1.1 at ubenyttet billett ikke refunderes.

Vy Buss har opplyst at avgangen som klager hadde kjøpt billetter til, gikk som normalt, og de har fremlagt sanntidslogg som viser at bussen avgikk fra Oslo bussterminal kl. 17:04 og ankom Skjelsvik knutepunkt kl. 19:23.

Videre har Vy Buss opplyst at klager i sin henvendelse til selskapet, har fortalt at det var lokalbuss med Ruter som hadde blitt innstilt. Vy Buss har også oppgitt at de ikke har annonsert at busser med Vy express ut av Oslo var innstilt den aktuelle dagen, og de opplyser at dersom en avgang med Vy Buss blir innstilt, vil de reisende få varsling om dette på SMS og e-post.

På bakgrunn av fremlagt dokumentasjon, finner nemnda det sannsynliggjort at avgangen klager hadde billetter til, gikk med noen minutters forsinkelse fra Oslo bussterminal. Nemnda kan således ikke se at klager har krav på å få refundert de ubenyttede billettene. Nemnda bemerker at den reisende selv er ansvarlig for å planlegge sin reise ut ifra informasjonen som er tilgjengelig på opererende transportørs kommunikasjonsplattformer. Dette innebærer at den reisende også har ansvar for å sjekke at informasjonen er innhentet fra riktig transportør.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Jofri Lunde (NHO Transport)

Irene Vabe (Ruter)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)