

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av billett - busstreik

Dato

11.02.2021

Saksnummer

2020-03105

Tjenesteytere

Nor-way Bussekspress

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte sin tur-retur billett for strekningen Oslo - Fagernes den 27. september 2020 kl: 10:50 med avgang dagen etter, den 28. september 2020 kl. 13:05. Hun forklarer at hun reiste til bussterminalen den 28. september 2020 og fikk beskjed kl. 11:57 om at returreisen den 30. september 2020 kl. 11:45 var innstilt. Denne beskjeden kom kun 1 time og 8 minutter før avgangen. Klager forklarer at hun ikke kunne avbestille hele reise på så kort varsel og reiste derfor til Fagernes. Videre forklarer hun at hun ble nødt til å kjøpe ny billett for hjemreisen med avgang kl. 15:45 som hun betalte kr. 450 for.

Klager forklarer at ifølge Nor-way sine regler regnes tur-retur billett som en billett, og at den kun kan refunderes i sin helhet. Klager ble informert om kanselleringen av returreisen på veldig kort varsel da hun var på vei til bussavgangen i Oslo og hadde med seg bagasje. Hun forklarer videre at i selskapets regelverk står det at billetten kan refunderes ved avbestilling senest 24 timer før første avgangstid på billetten. Første avgangstid var kl. 13:05 og da kunne hun avbestille senest 27. september 2020 kl. 13:05. Hun forklarer at selskapet informerte henne om at billetten kunne refunderes ved å benytte linken i dialogen fra selskapet. Klager søkte om refusjon, men fikk avslag.

Klager mener hun fikk beskjeden om kansellering av returreise fra Fagernes altfor sent. Hun fikk beskjed da det var mindre enn 24 timer til reisen til Fagernes.

Klager mener at hun burde kunne brukt billetten som hun hadde betalt for i tur-retur billetten for hjemreisen, uten at hun måtte kjøpe en ny billett for hjemreisen.

Etter at klager har mottatt Nor-way Bussekspress sitt tilsvare i saken presiserer klager at hun er 66 år og bruker kun pc for å kjøpe billetter og lignende. Hun var på vei til bussterminalen da hun fikk beskjed om kanselleringen og hadde derfor ikke mulighet til

å avbestille reisen. Hun mener selskapet burde sendt beskjeden i det minste noen timer før avreise fra Oslo. Klager forklarer at hun kunne akseptert det dersom de tilbød henne å benytte billetten til neste avgang fra Fagernes kl. 15:45. Hun legger til at innstillingen av avgangen kl. 11:45 kunne vært akutt sykdom, teknisk feil og lignende, men ikke streik. Selskapet må bevise at årsaken til innstillingen av avgangen kl. 11:45 skyldes streik, fordi neste dag kl. 12:00 var streiken over. Klager mener at Nor-way Bussekspress må dokumentere at innstillingen av avgangen kl. 11:45 var på grunn av streik.

Klager legger videre til at Nor-way Bussekspress informerte henne om at de oppdaterte sin nettside og at hun kunne lese informasjon der. Hun forklarer at hun leste informasjon før hun kjøpte billetten, og at det sto at Valdreslinjen ikke var berørt av streiken. Klager mener at hun ikke kunne sitte i timevis for å sjekke status siden det ikke var noen bemerkninger om mulig streik på Valdreslinjen. Klager antar at selskapet antagelig visste at avgangen kl. 11:45 kom til å bli kansellert flere timer før kl. 13:05 den 28. september 2020 da hun hadde avgang fra Oslo til Fagernes.

Klager viser til flere bestemmelser i EU forordning 181/2011 om busspassasjerers rettigheter, blant annet artikkel 19, samt informasjon fra en forbrukerrådgiver.

Klager krever refusjon av returreisen på kr. 450.

Det vises for øvrig til korrespondanse med klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Nor-way Bussekspress har i sitt tilsvarende uttalt at de viser til sine svar i saksbehandlingen som ligger vedlagt i saken og forklarer at de ikke kan imøtekomme kravet.

I svarene Nor-way Bussekspress viser til fremgår det blant annet følgende: "I tilfeller slik som streik vil det dessverre ikke være noe ekstra kompensasjon når man er utenfor vilkårene for refusjon. «Reisegarantien omfattes ikke av streik. Det betyr at man ikke får refundert billett når avgang blir kansellert pga streik. Alternativ transport vil heller ikke bli refundert»."

Nor-way Bussekspress kan ikke imøtekomme kravet om refusjon.

Nemnda bemerker

Klager krever refusjon av billett på kr. 450,- grunnet innstilt reise på grunn av streik.

Klager hadde ikke mulighet til å kansellere billetten, siden hun fikk varsel om streiken kun kort tid før avreise, og hun da ikke kan få refundert kun hjemreisen, siden tur-retur billett regnes som en billett.

Nemndas mindretall, forbrukerrepresentantene, mener klager har krav på refusjon av billett på 450,-. Det vises til at klager gjentatte ganger har fått informasjon fra innklagde

om muligheten til å søke refusjon, selv om det ikke var grunnlag for det i selskapets reisevilkår. I denne konkrete saken må innklagde bære risikoen for feilinformasjonen som ble gitt.

Nemndas flertall, nemndsleder og bransjerepresentantene, vil også bemerke at kunden synes å ha fått villedende og uklar informasjon fra selskapet, ved at hun har fått en mail med link til avbestilling. Slik avbestilling var ikke mulig for kunden. Dette fremstår uryddig, men gir ikke kunden rettigheter utover hva som følger reisevilkårene. Det følger av selskapets reisevilkår at reisegarantien ikke gjelder ved streik, slik at det ikke er grunnlag for refusjon etter selskapets reisegaranti. Tur-retur billett regnes som en billett, slik at evt. kansellering måtte ha skjedd 24 timer før første avreise.

I tråd med flertallets vurdering er det ikke grunnlag for refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda for kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Avgjørelsen er avsagt med dissens som ovenfor.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Jofri Lunde (NHO Transport)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)