

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av billett på grunn av forsinket buss

Dato

14.04.2021

Saksnummer

2021-00309

Tjenesteytere

Vy Buss AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reisen med bussen fra Oppedal fergekai til Bergen den 15. januar 2021. Opprinnelig avgangstid for bussen var kl. 18:50. Klager forklarer at han fikk beskjed rundt kl. 15:30 om at bussen var forsinket 20 minutter og at ny tid var ca. kl. 19:10.

Klager forklarer at han skulle ta bussen på Oppedal fergekai og at denne forsinkelsen betydde at bussen ikke ville rekke fergen som går hvert 20. minutt. Klager anfører at han møtte opp i god tid før ny avgangstid, ca. 10-15 minutter. Han forklarer at han ventet på fergen som skulle gå kl. 19:10 og da fergen kom viste det seg at bussen ikke var med. Klager forklarer at det viste seg at bussen hadde tatt forrige ferge allikevel, 20 minutter tidligere, altså i henhold til opprinnelig plan og derfor allerede kjørt videre. Klager forklarer at Vy Buss ikke informert om dette, noe han mener at de tilsynelatende er i stand til å gjøre.

Klager krever billettprisen på 319 kr. refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Vy Buss har i sitt svar uttalt at dokumenter i saken er tidligere innsendt og at Vy Buss derfor har ingenting å tilføye.

Det fremgår følgende av dialogen klager har hatt med Vy Buss: "Bussen hadde forventet avgang fra Oppedal ferjekai kl. 18:50. Bussen dro kl. 18:56. Den har da ikke reist før oppgitt tidspunkt."

Videre har Vy Buss uttalt følgende: "Vi har full forståelse for at dette er en lei situasjon, men vi gir ikke refusjon av billett i dette tilfellet.

Ved forsinkelse blir det estimert en ny avgangstid. Det står oppgitt i informasjon om at tidspunkteter veiledende. Bussen kan kjøre inn forsinkelsen, derfor opererer vi ikke med fastsatt ny avgangstid."

Nemnda bemerker

Klager skulle reise med buss kl. 18.50, og fikk beskjed på sms om at bussen var forsinket ca. 20 minutter. Estimert ny avgangstid var kl. 19.10. Bussen gikk 18.56, og klager kom til busstoppet etter dette, og mistet således bussen.

Det fremgår av meldingen at ny tid er veiledende, og at passasjerer må møte opp i god tid. Tjenesteyter er således ikke ansvarlig om passasjerer ikke møter opp, all den tid bussen ikke går før oppsatt rutetid, og det er ikke grunnlag for refusjon. Vedlagt meldingen er link slik at passasjerer kan følge avgangene, og således holde seg oppdatert på ventet ankomst. Ved forsinkelse må det påregnes at forsinkelsen kan kjøres inn.

Det er således ikke grunnlag for refusjon.

Nemnda vil imidlertid bemerke at det kan vurderes om det i meldingen som sendes passasjerer enda tydeligere kan komme frem at ventet tid er veiledende, og at passasjerene må følge med på avgangene på den vedlagte linken.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Jofri Lunde (NHO Transport)

Ingvild Brennøden (Innlandet fylkeskommune)