

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttet bussbillett

Dato

08.02.2019

Saksnummer

2018-04042

Tjenesteytere

Torpekspressen

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt billett for to passasjerer med Torpekspressen 29. september 2018, med avreise fra Circle K stasjonen ved Sjølyst kl. 16.28 og ankomst ved Torp lufthavn kl. 18.00.

Klager med reisefølge ventet på busstoppet nærmest Circle K, som anvist på billetten, men bussen stoppet på holdeplassen ved E18. Dette resulterte i at klager og reisefølget ikke ble med bussen og måtte kjøpe billett med toget for å rekke planlagt flyvning fra Torp lufthavn. Etter klagers mening burde det stått påstigning "ved holdeplassen på E18" i billetten ettersom det er to holdeplasser ved Circle K. Dersom informasjonen fra busselskapet hadde vært tydelig ville ikke klager gått til feil holdeplass. Det er ikke opplyst noe om at bussholdeplassen skal være merket med skilt for Torpekspressen.

I ettertid har klager befart området på nytt og det er ikke mulig å se holdeplassen på E18 fra Circle K på grunn av vegetasjon. Ettersom det er lett for den reisende å ta feil av riktig holdeplass burde selskapet ha opplyst om at det er flere holdeplasser ved Circle K.

Klager ber om at Torpekspressen refunderer den ubrukte bussbilletten for to passasjerer til Torp, pålydende 478 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Torpekspressen har ikke kommet med tilsvar til denne saken.

Nemnda bemerker

Klager og hans reisefølge skulle den 29. september 2018 ta Torpekspressen med avreise fra Circle K stasjonen ved Sjølyst kl. 16.28 og ankomst ved Torp lufthavn kl. 18.00.

Det viste seg at bussen ikke stoppet ved den bussholdeplassen de ventet, men fra en holdeplass nærmere E-18.

Klager hevder at informasjonen på billetten om hvor holdeplassen lå, burde vært bedre. Klager måtte ta toget for å rekke flyavgang og krever refundert utgiftene til bussbillett med kr. 478.

Unibuss har ikke kommet med tilsvar til nemnda, men har i svar til klager vist til at den holdeplassen klager sto på, ikke var merket med Torpekspressen. Videre er det vist til at holdeplassen ved E-18 er vist på kart.

Nemnda bemerket at reisende i utgangspunkt selv har ansvaret for å finne fram til rett holdeplass. Det forhold at bussholdeplassen ikke var merket for Torpekspressen gir også en indikasjon på at det ikke var rett holdeplass og ga en oppfordring til å undersøke nærmere.

På den annen side er en anvisning til Circle K stasjonen upresis når rett holdeplass ligger nede ved E-18 og det er to holdeplasser nær hverandre.

Nemnda er enig i at informasjonen lett kan bedres ved en mer presis beskrivelse på billetten. Nemnda bemerker for øvrig at informasjon om holdeplassen på kart ikke synes lett tilgjengelig. Unibuss har ikke opplyst noe om hvor slik informasjon finnes.

Nemnda oppfordrer Unibuss til å forbedre informasjonen om beliggenheten på holdeplassen ved E-18 på Sjølyst.

Nemnda kan imidlertid ikke se at det er grunnlag for å anbefale billettene refunderes.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i refusjon av billettutgifter.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Jofri Lunde (NHO Transport)

Kristin Aarre (Ruter)