

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter på grunn av forsinket buss og
mangel på informasjon om forsinkelsen på kjøpstidspunktet

Dato

20.10.2021

Saksnummer

2021-00982

Tjenesteytere

Nor-way Bussekspress

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge skulle reise fra Brokelandsheia til Kristiansand den 17. juni 2021. Klager forklarer at han kjøpte billettene kl. 17:28 til en avgang som hadde oppgitt avgangstid kl. 17:58, fordi bussen de egentlig skulle ta var ekstremt forsinket.

Klager anfører at det viste seg at også denne bussen var forsinket og at dette var klart lenge før kl. 17:28, men at det ikke var noe informasjon å finne om dette da klager kjøpte billettene. Selskapet solgte billetter til et avgangstidspunkt de visste at ikke stemte.

Klager mener at selskapet med overlegg har solgt han billetter til en avgang de på salgstidspunktet visste at var over en time forsinket.

Klager krever å få billettkostnaden refundert på totalt kr. 684.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Nor-way Bussekspress har, til tross for gjentatte henvendelser fra sekretariatet for Transportklagenemnda, ikke kommet med uttalelse i saken ut over svaret til klager.

Nemnda bemerker

Saken gjelder krav om refusjon av ubrukt billett på kr. 684 grunnet forsinkelse.

Nemnda kan ikke se at refusjonsreglene knyttet til feilkjøp av billett, kommer til anvendelse, da billetten ikke kan anses å ha vært feilkjøpt.

Nemnda kan heller ikke se at det er grunnlag for refusjon grunnet forsinkelse. Reisegarantien har ingen bestemmelser om dette, og det følger også av EU-forordning

181/2011 art. 19 at billettrefusjon krever forsinkelse på over 120 minutter. Klager har ikke anført at forsinkelsen var over 2 timer, men vist til at den var over en time. Nemnda legger således til grunn at art. 19 ikke kommer til anvendelse.

Nemnda finner heller ikke at det er grunnlag for klagers anførsel om at det bevisst er solgt billett på en avgang som ikke eksisterte. Avgangen gikk, men den var forsinket.

Vedtak

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Jofri Lunde (NHO Transport)

Hege Sand (Ruter)