

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av billett - frakjøring.

Dato

20.01.2021

Saksnummer

2020-02998

Tjenesteytere

Nor-way Bussekspress

Klager har i det vesentlige anført

Den 23. september 2020 skulle klager reise fra Oasen Storsenter i Haugesund til Stavanger. Det var første gang klager skulle reise med Kystbussen. På billetten stod det at bussen gikk fra Oasen Storsenter. Klager var på plass på holdeplassen og ventet, men det kom ingen buss. Langs E134 så klager en Kystbuss passere kl. 06:03, to minutter før angitt avgang. Klager regnet med at dette var en annen buss og ventet videre på holdeplassen ved Oasen Storsenter. Etter omtrent en halvtime innså klager at bussen han så på E134 må ha vært den bussen han skulle ta. Klager sendte inn en klage til Kystbussen og har anført at selskapet ikke har gitt gode nok opplysninger om hvor holdeplassen var.

Klager krever refusjon av de ubrukte billettene pålydende NOK 478.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Nor-Way Bussekspress har ikke inngitt tilsvaret til Transportklagenemnda. I dialog med klager har selskapet vist til at holdeplassen Oasen Storsenter ligger ved hovedveien E134. Holdeplassen er merket med Kystbussen/NOR-WAY logo. Selskapet har videre vist til at Kystbussen aldri har kjørt via bussterminalen ved Oasen storsenter.

Nor-Way har vist til at på kystbussen.no står følgende «I Haugesund kjører Kystbussen Flotmyr – Karmsundsgata – Haugesund Sjukehus – Oasen Storsenter v/E134 (tidl. Norheim v/E134) – og videre til Karmøy».

Nor-Way har avslått klagers krav på refusjon.

Nemnda bemerker

Klager ble frakjørt av bussen den 23. september 2020 når han skulle reise fra Oasen Storsenter i Haugesund til Stavanger.

Klager var på feil holdeplass og anfører at dette skyldes manglende opplysninger fra busselskapets side om hvor riktig holdeplass var. Nemnda er av den oppfatning at Nor-Way i tilstrekkelig grad har informert om hvor holdeplassen var, samt at det er den reisendes ansvar å møte opp på riktig holdeplass.

Av refusjonsreglene til Nor-Way fremgår det at kjøpesum vil kunne refunderes ved avbestilling senest 24 timer før første avgangstid på billetten. Ettersom klager ikke hadde avbestilt, har han heller ikke rett på refusjon. Nemnda kan heller ikke se at det foreligger annet grunnlag som kan tilsi refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda – Kollektiv finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Jofri Lunde (NHO Transport)

Hege Sand (Ruter)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)