

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttede bussbilletter

Dato

14.03.2022

Saksnummer

2021-01699

Tjenesteytere

Nor-way Bussekspress

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge reiste med tog fra Oslo til Bergen 23. september 2021 hvor de skulle gå rett over i buss til Stord med avgang kl. 14:30. Klager forklarer at de opplevde å få stein på linja, slik at toget ble halvannen time forsinket. På grunn av dette måtte de endre bussbillettene på toget. Billettene var kjøpt på nett med pc, men siden det ikke var nettilgang på toget fikk de ikke endret billettene der. De ringte til Nor-way Bussekspress for å få hjelp, men det ble noen utrivelige samtaler hvor de fikk beskjed om å bruke appen. Klager forklarer at ingen av dem hadde lastet ned Nor-way appen.

Klager viser til Nor-way Bussekspress sin reisegaranti, kjøpsvilkår og reiseinformasjon. Klager mener det ikke er opplyst i kjøpsbetingelsene at endringer kun kan gjøres via app. Selskapet oppgir det som et ufravikelig krav at man må ha appen for å kunne gjøre endringer på kjøpte billetter.

Klager anfører at det ikke finnes noen henvisning til at man må ha hatt en app virksom i mer enn 24 timer før den kan brukes til krav om refusjon/endring. Klager mener at selv om en slik bestemmelse finnes, ville det måtte ses på som et unntak på linje med force majeure når deres videre reise var fysisk hindret. Klager forklarer at det hevdes at deres krav er Nor-way Bussekspress uvedkommende og at de må ta saken videre med togselskapet. Klager mener det er en urimelig byråkratisering av en enkel henvendelse, som operatør enkelt kunne ha ordnet digitalt vis a vis sjåfør på neste aktuelle buss. Klager mener togselskapet vil ha regress hos Nor-way Bussekspress, så klager stiller seg undrende til hvorfor togselskapet skal bære tapet for en billett som enkelt kunne ha vært endret.

Klager stiller videre spørsmål til hvorfor to pensjonister må betale dobbel bussbillett fordi kundeservice oppførte seg uprofesjonelt. Klager legger til at selskapets avvisende svar var sendt fra en no-reply adresse, hvilket de oppdaget langt senere.

Klager viser til innsendt dokumentasjon i saken.

Klager krever refusjon av bussbillettene de ikke fikk benyttet seg av til kr. 337.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Nor-way Bussekspress har, til tross for gjentatte henvendelser, ikke inngitt tilsvaret til Transportklagenemnda.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder krav om refusjon av ubenyttede bussbilletter, på totalt kr. 337. Billettene ble ikke benyttet da klagers tog ble forsinket, og han fikk ikke refundert billettene.

Nemnda bemerker at Nor-way Bussekspress ikke hadde noe ansvar for at klagers tog ble forsinket. Klagen gjelder det tilfellet at det ikke lot seg gjøre å refundere de ubenyttede billettene.

Det følger av reisevilkårene til Nor-way Bussekspress at dersom billetten bestilles via app eller mens man var logget inn på Min side på nor-way.no, har man mulighet til å endre billetten fram til 1 time før første avgangstidspunkt i billetten.

Billettene var kjøpt på pc, og slik nemnda forstår det hadde ikke klager opprettet en bruker, slik at han ikke var logget på Min side.

Da billettene ikke var kjøpt via denne løsningen, åpner ikke Nor-way Bussekspress for refusjon, og nemnda kan av denne grunn ikke se at det er grunnlag for refusjon. Særlig sett hen til at Nor-way Bussekspress ikke kan lastes for at kunden ikke fikk benyttet sine billetter.

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)