

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Refusjon av kostnaden til ubrukt billett bussbillett som følge av frakjøring.

### Dato

14.12.2017

### Saksnummer

2017-01772

### Tjenesteytere

Unibuss

### Klager har i det vesentlige anført

Klager ventet på Lavprisekspressens holdeplass Hollekleiva, i Mandal, med en forhåndsbetalt billett.

Da bussen ikke hadde ankommet stoppestedet etter 20 minutters venting, fikk klager sitte på med en bekjent. Klager mener at selskapet burde gitt beskjed via sms eller e-post om at bussen var forsinket, eller eventuelt uteble.

Klager krever derfor at selskapet refunderer de 400 kroner som den ubrukte billetten kostet.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Selskapet viser til at klager har stått på Hollekleiva, en holdeplass som Lavprisekspressen ikke betjener. Dette stoppestedet oppgir også klager i sin klage.

I billetten som kunden fikk tilsendt på sin e-postadresse kommer det frem hvilken holdeplass som blir betjent i Mandal. Lavprisekspressen var innom den betjente holdeplassen klokken 20:12, og klager ble da registrert av selskapets sjåfør som ikke møtt.

På bakgrunn av overnevnte kan selskapet dessverre ikke refundere billett-kostnaden, da dette er en feil fra kundens side.

### Nemnda bemerker

Klager skulle ta Lavprisekspressen fra Mandal til Sandnes den 25. juli 2017. Da han hadde ventet 20 min uten at bussen kom, fikk han ordnet med annen transport. Han krever refundert den forhåndsbetalte billetten på kr. 400.

Nemnda legger til grunn at klager ventet på holdeplassen Hollekleiva. I følge Unibuss anløper Lavprisekspressen ikke denne holdeplassen.

Nemnda har merket seg at klager ikke har gitt kommentarer til opplysningen om at han ventet på feil holdeplass, og dette legges grunn av nemnda. Den reisende må selv være ansvarlig for å møte på riktig holdeplass. Opplysninger om holdeplass er gitt både på nettet og på selve billetten. Årsaken til at klager ikke kom med bussen skyldes feil oppmøtested.

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

### **Vedtak**

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Jofri Lunde (NHO Transport)

Olav Grøttland (NSB)