

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om full refusjon av billett som følge av mangelfull informasjon om avreisested.

Dato

15.08.2022

Saksnummer

2022-00786

Tjenesteytere

Vy

Vy Buss AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt billetter for seg selv og en medreisende for å reise fra Kongsberg til Oslo Lufthavn via Oslo den 17. april 2022. Billettene ble kjøpt via Vy.

I klage til Vy anfører klager at de var fem stykker som ventet på buss for tog på Kongsberg stasjon ved Baneveien, der alle busser for tog har gått i mange år. Klager anfører at da det ikke kom noen buss, forsøkte de å ringe Vy, men de var så langt bak i køen at de aldri kom frem. Klager anfører at det var ingen togvert der og ingen skilt heller som fortalte at bussen gikk fra et annet sted. Klager anfører at konsekvensen var at bussen gikk uten dem, og de mistet dermed toget videre fra Oslo S til Oslo Lufthavn. Klager anfører videre at han snakket med en hyggelig betjent på Oslo S som oppga at han skulle få refusjon.

Klager anfører at de var fem stykker som gikk til samme sted og ventet på bussen, og at Vy dermed burde innrømme at det ikke er nok å oppgi informasjon på billetten, når alle andre busser for tog går fra der de ventet. Klager anfører at det er håpløst at Vy bruker en formalitet om at de hadde kjøpt to separate billetter, da dette var et alternativ han fikk opp i Vy-appen på en dag da alle løsninger inkluderer buss for tog. Klager anfører at Go-Ahead hadde en egen togvert for kundene, men at dette åpenbart ikke var noe Vy tenkte på. Klager stiller seg kritisk til kundebehandlingen.

Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever full refusjon av billettene pålydende 629 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Vy har anført følgende:

Klager hadde bestilt reise med buss fra Kongsberg knutepunkt til Oslo bussterminal med Vy Buss' ekspressrute VY 1 den 17. april. Kongsberg knutepunkt er en bussholdeplass i nærheten av togstasjonen.

Vy hadde ikke «buss for tog» fra Kongsberg i påsken 2022. Togene fulgte tidtabell fra Kongsberg frem til Mjøndalen, hvor det var buss for tog videre. Om man ved bestilling velger togreise når det er et planlagt avvik, fremgår det tydelig i reiseplanleggeren hvordan reisen vil forløpe med bytte underveis både i tekst, bilde og kart. Det vises til fremlagt dokumentasjon som viser hva man blir presentert for i reiseplanleggeren når det er avvik på strekningen, og overordnet intern informasjon om det planlagte og annonserte avviket i påsken 2022 som da inkluderte aktuell reisedato i denne saken.

Det at klager har tolket det slik at han hadde en avtale med tog eller «buss for tog» uten at dette var tilfelle og ikke fremkommer noe sted, er beklagelig, men Vy kan ikke se at klager har blitt forespeilet noen avtale utover den som var inngått, og Vy kan ikke tilby kompensasjon eller erstatning om denne ikke er benyttet.

Vy Buss har anført følgende:

Klager hadde forhåndskjøpt en bussbillett fra Kongsberg knutepunkt til Oslo bussterminal med Vy Buss' ekspressrute 1. Kongsberg knutepunkt er en bussholdeplass i nærheten av togstasjonen. I påsken 2022 var det ikke buss for tog fra Kongsberg stasjon, men fra Mjøndalen.

Ved bestillingen kommer det fram i rutesøket om det er planlagt avvik. Det vil stå oppført at det er buss for tog og hvor eventuelt bussen skal gå fra. Billetten som klager har vedlagt er tydelig markert med «Buss med Vy buss express VY1 mot Oslo». VY1 er ikke en buss for tog, men en ordinær buss i rute. Det er ingenting i klagers billett som tyder på at dette er en togbillett eller en buss-for-tog-billett.

Klager påstår at han stod på holdeplassen som buss for tog har benyttet i årevis, som da ikke er holdeplassen VY1 benytter.

Det vises til Vy Buss' reisevilkår som må godkjennes før kjøp, punkt 1.1:

«Ved reise med enkeltbillett må påstigning skje på den holdeplassen som fremgår av billetten. Kjøp av billett for spesifiserte avganger gir ikke rett til påstigning fra annen holdeplass enn den som fremgår av billetten. Ubenyttet billett (f.eks. enkeltbillett, returbillett, periodebillett eller annen flerreisebillett) refunderes ikke. Det er den reisendes ansvar å møte opp til rett avgang til rett tid og på rett holdeplass». Klager har som framvist i sin klage ikke stått på riktig holdeplass.

Vys ansatt på Oslo S har ikke mandat til å ta en avgjørelse om refusjon. Vy Buss forholder seg til Vys reisevilkår og står fast ved avgjørelsen om å ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om refusjon av ubenyttede billetter fra Kongsberg knutepunkt til Oslo Lufthavn via Oslo bussterminal den 21. april 2022.

I henhold til Vy Buss' reisevilkår refunderes ikke ubenyttede billetter. Klager har imidlertid påberopt manglende informasjon som grunnlag for kravet om refusjon.

Nemnda forstår det slik at klager trodde at det var buss for tog fra Kongsberg til Oslo og at han derfor møtte opp på stedet der buss for tog pleier å gå fra. Nemnda viser til at det på klagers billetter er oppgitt at transportmiddelet fra Kongsberg knutepunkt til Oslo bussterminal er en ekspressbuss med Vy Buss. Nemnda kan således ikke se at det forelå mangel på informasjon om at dette ikke var buss for tog. Nemnda kan heller ikke på annet grunnlag se at det er grunnlag for erstatningsansvar.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Camilla Asker (Flytoget)

Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)