

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av bussbilletter som følge av feilkjøp

Dato

25.08.2020

Saksnummer

2019-03998

Tjenesteytere

Vy Buss AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte to bussbilletter fra Kristiansand S til Oslo. Imidlertid var dette feil, da klager egentlig skulle ha billetter fra Oslo til Malmø. Klager forsøkte å kontakte Vy Buss den 13 og 14 september 2019, men kundesenteret var stengt. Klager sendte e-post til Vy Buss den 14. september 2019, men de informerte om at man må kontakte Vy Buss med det samme man gjør et feilkjøp. Klager forsøkte å forklare situasjonen til Vy Buss, men ble ikke hørt.

Klager krever refusjon av to bussbilletter pålydende kr. 548, subsidiært kreves tilgodelapp tilsvarende beløpet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Vy Buss har anført at billettene ble kjøpt sent den 12. september 2019. Da var kundesenteret stengt. Som oppgitt i tidligere dialog, så må selskapet kontaktes umiddelbart etter kjøpet. Ved stengt telefon forventes det at det sendes en mail, eventuelt at vi kontaktes morgenen etter i vår åpningstid. I dette tilfellet ble vi først kontaktet på ettermiddagen den 14. september 2019. På dette grunnlaget har vi avvist kravet om refusjon/tilgodelapp.

Vy Buss avslår klagers krav om refusjon/tilgodelapp

Nemnda bemerker

Klager krever refusjon av bussbilletter fordi billettene var kjøpt for feil strekning. Klager anfører at de forsøkte å kontakte Vy da de oppdaget feilkjøpet, men at kundesenter da var stengt.

Vy har anført at ved feilkjøp må selskapet kontaktes umiddelbart. her skjedde feilkjøpet 12. september 2019, mens Vy ble kontaktet på e-post først 14. september 2020.

Det er ubestridt at Vys kundesenter var stengt da klager kjøpte billetten. Det var således ikke mulig for klager å få direkte kontakt med Vy via telefon.

Det er for nemnda noe uklart når klager oppdaget feilkjøpet, men at det ble sendt en e-post den 14. september.

Det følger av reisevilkårene av at det ikke er noen avbestillingsmulighet, men at Vy åpner for korrigerende hvis kunden henvender seg umiddelbart etter kjøp. Dette må imidlertid anses som ekstra kundeservice, og åpner ikke for noen generell adgang til avbestilling. Kundens henvendelse to dager etter kjøp er ikke umiddelbart etter kjøp, og således er det ikke grunnlag for refusjon. E-post måtte kunne sendes umiddelbart, selv om kundesenterets telefon var stengt.

Vedtak

Transportklagenemnda for kollektivtransport finner å ikke kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Jofri Lunde (NHO Transport)

Hege Sand (Ruter)