

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av ubrukt billett

Dato

09.10.2020

Saksnummer

2020-02315

Tjenesteytere

Nordland fylkeskommune

Klager har i det vesentlige anført

Klager forklarer at hun kjøpte en billett i appen på sin telefon for en venninne som ikke klarte å få kjøpt billett på sin egen telefon. Klager forklarer at venninnen var syk og på vei hjem. Klager anfører at hun sendte bilde av billetten til venninnen, men at bussjåføren ikke godtok denne billetten. Videre anfører klager at venninnen fikk hjelp av en medpassasjer til å kjøpe ny billett. Klager forklarer at billetten hun hadde kjøpt derfor ikke ble brukt.

Klager krever refusjon av den ubrukte billetten til kr. 398.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Nordland fylkeskommune viser til vilkårene for bruk av deres app hvor det blant annet fremgår at den reisende er selv ansvarlig for å ha gyldig billett under hele bussreisen. Videre fremgår det av vilkårene at dersom en reisende har kjøpt billett til flere med sin telefon er det vedkommende som har kjøpt billettene som disponerer de og at vedkommendes telefon må være tilgjengelig for reisefølget ved kontroll av billettene. Ut ifra vilkårene til appen mener Nordland fylkeskommune at det fremgår tydelig at telefonen med den gyldige billetten må følge med på reisen for at den reisende kan dokumentere at gyldig billett er løst.

Nordland fylkeskommune har ingen muligheter til å kontrollere om klager har reist med våre transportmidler og mener derfor at klagen ikke bør tas til følge.

Nemnda bemerker

Klager krever refusjon av ubrukt billett på kr. 398.

Det fremgår av reisevilkårene at bruk av mobilbillett at telefonen som er benyttet til kjøp, må være med på reisen. Å sende billett til reisende med via bildefunksjon, er ikke gyldig billett. Det er ingen refusjonsordning for kjøpte billetter, og det er heller ikke mulig å kontrollere om billetten faktisk har vært benyttet eller ikke.

Vedtak

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

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Hege Sand (Ruter)
- Olav Grøttland (Vy)