

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av bussbillett etter innstilling.

Dato

12.04.2023

Saksnummer

2023-00133

Tjenesteytere

Nor-way Bussekspress

Klager har i det vesentlige anført

Den 3. januar 2023 bestilte klager billett med Nor-way Bussekspress for å reise fra Hagaløkka til Ølen terminal kl. 14.20 den 4. januar 2023. Klager betalte 743 kroner for billetten.

Klager anfører at reisen ble kansellert grunnet dårlig vær over fjellet, men det ble ikke sendt ut informasjon om dette til de reisende, selv om billetten ble handlet digitalt og all kontaktinformasjon var tilgjengelig. Klager anfører at han ble klar over kanselleringen ved å følge med på oppdateringen av kjøreforholdene på vegvesen.no. Klager anfører at han selv tok kontakt med selskapet ca. tre timer før avreise for å få billetten refundert og forklare at alternativ reise måtte bestilles.

Klager krever refusjon av den ubrukte billetten på 743 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ønsker billettutgift refundert, ettersom klagers bussreise ble kansellert. Årsaken til stengt fjellovergang over Haukelifjell E134 var storm på Haukelifjellet.

Det vises til informasjon som var lagt ut på selskapets nettsider om at Haukelifjellet E134 var stengt grunnet storm.

Reisende på denne avgangen fikk også mulighet til å benytte eksisterende billett på neste avgang etter at fjellet åpnet vederlagsfritt.

Selskapets reisevilkår gjelder ikke dersom forsinkelse/kansellering skyldes ekstraordinære værforhold (for eksempel kraftig snøfall, ras, flom eller eksepsjonelt glatt veibane).

Klager har også hatt mulighet til å endre reisen sin på «Min Side» på selskapets nettside inntil én time før avreise.

Selskapet står ved tidligere avgjørelse om å ikke imøtekomme klagers refusjonsforespørsel.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om refusjon av bussbillett med Nor-way Bussekspress som følge av innstilt avgang den 4. januar 2023.

I henhold til Nor-way Bussekspress' reisegaranti refunderes dokumenterte utlegg til drosje og/eller egen bil eller annen alternativ transport dersom passasjerens blir mer enn 20 minutter forsinket. Reisegarantien gir ikke rett til refusjon av ubrukt billett.

Nemnda er imidlertid av den oppfatning at distansen mellom Hagaløkka og Ølen terminal er på mer enn 250 kilometer, slik at EU-forordning 181/2011 artikkel 19 kommer til anvendelse, jf. artikkel 2 nummer 1. I henhold til artikkel 19 nummer 1 skal transportøren, når transportøren med rimelighet forventer at bussavgangen vil bli kansellert, umiddelbart tilby passasjerens valget mellom fortsettelse av reisen eller omruting til endelig destinasjon og refusjon av billettprisen. Det fremgår videre av samme artikkel nummer 2 at dersom transportøren ikke tilbyr passasjerens valget som nevnt i nummer 1, har passasjerens også rett til erstatning tilsvarende 50 % av billettprisen.

Basert på fremlagt dokumentasjon og informasjon i saken kan ikke nemnda se at klager ble tilbudt valget som nevnt i artikkel 19 så snart selskapet med rimelighet kunne forvente at bussavgangen ville bli kansellert. Nemnda mener at klager derfor har rett på refusjon av billettprisen, i tillegg til erstatning tilsvarende 50 % av billettprisen, i henhold til forordningen.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Nor-way Bussekspress refunderer klagers ubrukte bussbillett og utbetaler erstatning tilsvarende 50 % av billettprisen til klager.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Irene Vabe (Ruter)

Martin Winsnes Thrane (NHO Transport)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)