

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av flybussbillett og drosjeutgifter som følge av at bussen ikke dukket opp i henhold til rutetabell fra 2017.

Dato

08.11.2022

Saksnummer

2022-01740

Tjenesteytere

Norgesbuss

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Ulvenkrysset til Oslo lufthavn den 30. mai 2022. Hun anfører at hun sjekket rutetabell for FB2 og FB5, og det viste seg at det var flere avganger mellom kl. 07.00 og 07.30 som hun kunne velge mellom. Klager anfører at hun kjøpte billett via app ca. kl. 06.00, og kl. 07.00 var hun på bussholdeplassen. Klager anfører at hun ventet på flybussen i tre kvarter og til slutt måtte bestille drosje. Klager anfører at hun betalte 743 kroner for drosjen, i tillegg til 199 kroner for bussbilletten.

Til tjenesteyters tilsvaret anfører klager at det kun står at rutetabellen er gyldig fra og med 4. september 2017, og ikke noe annet. Klager anfører at om den ligger der fortsatt i 2022, kan dette være en bekreftelse på at den også er gyldig i dag, noe som også kan være forvirrende for andre reisende.

Klager krever refusjon av bussbilletten og drosjeutgiftene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Tidetabellen klager viser til har følgende URL: [https://www.norgesbuss.no/getfile.php/137263-1505943248/Norgesbuss/Dokumenter/Rutehefte Flybussen FB2 FB5 Høst 2017.pdf](https://www.norgesbuss.no/getfile.php/137263-1505943248/Norgesbuss/Dokumenter/Rutehefte%20Flybussen%20FB2%20FB5%20H%F8st%202017.pdf).

Den er knyttet til følgende nyhetssak fra 2017 på [www.norgesbuss.no](https://www.norgesbuss.no/nyhetsarkiv/flybussens-hostruter-article768-1165.html): <https://www.norgesbuss.no/nyhetsarkiv/flybussens-hostruter-article768-1165.html>

På framsiden av denne tabellen står det at tabellen er gyldig fra den 4. september 2017.

Norgesbuss er lei seg for at klager har forholdt seg til en utgått tidtabell. Tabellen har altså en gyldighet tilbake til høsten 2017. Tabellen er linket til en nyhetssak med overskrift som sier at dette er høstruter i 2017. Derfor mener Norgesbuss at det framgår at tabellen ikke er gyldig i 2022. På nettsiden norgesbuss.no er det i alle ordinære artikler om Flybussen linket til Flybussens hjemmeside flybussen.no. Der ligger alle korrekte rutetider. Norgesbuss' korrekte rutetider ligger også hos ruter.no og entur.no.

Norgesbuss refunderer gjerne klagers billett, men finner det ikke riktig at drosjeregningen skal dekkes.

For øvrig kan det nevnes at det er vanlig å oppgi gyldighet kun «fra», og ikke oppgi utløpsdato på rutetabeller, noe både Ruter og andre kollektivaktører gjør.

Nemnda bemerk

Klager har fremsatt krav om refusjon av bussbillett og drosjeutgifter som følge av at det ikke dukket opp noen flybuss på Ulvenkrysset mellom kl. 07.00 og 07.45. Klager har vist til en rutetabell fra 2017, som hun fant på Norgesbuss' nettsider.

Nemnda legger til grunn at klager kjøpte billett til en avgang kl. 06.38 fra Ulvenkrysset. Klager har selv oppgitt at hun kjøpte billetten via app. Nemnda finner det uklart hvorfor klager ikke brukte appen til å sjekke avgangstidene og i stedet baserte seg på en tidtabell fra 2017 som hun fant blant tidligere nyhetsartikler på Norgesbuss' nettsider. Norgesbuss har vist til at det i nyhetsartiklene er linket til flybussen.no, hvor man finner oppdaterte avgangstider. Nemnda kan ikke se at Norgesbuss i dette tilfellet er ansvarlig for at klager baserte seg på feilaktig tidtabell.

Norgesbuss har tilbudt seg å refundere klagers ubenyttede billett. Nemnda anbefaler at dette gjøres så fremt det ikke allerede er gjort.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norgesbuss refunderer klagers ubenyttede billett. For øvrig gis ikke klager medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Martin Winsnes Thrane (NHO Transport)

Irene Vabe (Ruter)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)