

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om dekning av utgifter til flybilletter, skyss og ferge som følge av innstilling.

### Dato

08.04.2024

### Saksnummer

2023-03362

### Tjenesteytere

Vy Buss AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager anfører at hun skulle reise med Vy Buss fra Måløy til Gardermoen den 12. august 2023 kl. 08.13, med planlagt ankomst Gardermoen kl. 17:25. Klager anfører at hun skulle fly til Bulgaria samme dag kl. 22:35.

Klager anfører at hun to dager før avreise fikk beskjed om at bussen skulle gå fra Måløy til Stryn og fra Lillehammer til Oslo. Klager anfører at hun dermed ikke kom seg til Gardermoen. Klager anfører at hun måtte bestille flybilletter fra Sandane til Oslo for å komme seg til Bulgaria. Klager anfører at turen til Bulgaria allerede var bestilt den 16. september 2022.

Klager anfører at verdikoden hun fikk fra Vy Buss kun gjaldt i to måneder, og at den ikke var mulig å benytte ettersom hun var i Bulgaria fra 12. august til 12. oktober.

Klager krever å få dekket utgifter til flybilletter, skyss og ferge, totalt 3048 kroner.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde billett på avgang kl. 08:13 fra Måløy terminal til Oslo lufthavn 12. august 2023 med linje VY146. På grunn av ekstremværet Hans ble denne avgangen innstilt da flere av veiene på strekningen ikke var kjørbare.

I Vy Buss' reisevilkår står følgende;

4.4 Unntak fra retten til refusjon

"Du får ikke refusjon hvis du visste eller burde ha visst om forsinkelsen eller kanselleringen før du kjøpte billett. Du har heller ikke krav på refusjon dersom forsinkelsen eller kanselleringen skyldes forhold utenfor vår kontroll. Dette vil eksempelvis kunne omfatte uannonserte offentlig påbud og forbud, streik, ulykker,

veiarbeid, naturkatastrofer og ekstraordinære og uforutsette værforhold (eksempelvis kraftig snøfall, ras, flom eller ekstraordinær glatt veibane)."

VY Buss' kundebehandler har gitt avslag på krav om refusjon for utgifter til flybilletter som klager ble nødt til å kjøpe for å gjennomføre sin reise, og Vy Buss står fast ved avgjørelsen da denne innstillingen kom som følge av uforutsette forhold utenfor Vy Buss' kontroll.

Klager hadde to billetter for avgangen og fikk tildelt én verdikode per billett med verdi tilsvarende billettens verdi som kan benyttes på reise med Vy express.

### **Nemnda bemerkar**

Klager har fremsatt krav om å få dekket utgifter til skyss og ferge, samt flybilletter fra Sandane til Gardermoen, som følge av at bussen hun skulle ta fra Måløy til Gardermoen den 12. august 2023 ble innstilt. Vy Buss har oppgitt at klager hadde to billetter for avgangen, og at hun har fått tildelt én verdikode per billett med verdi tilsvarende billettens verdi.

Det følger av Vy Buss' reisevilkår § 4.2 at dersom alternativ transport ikke kan tilbys ved kansellering, vil dokumenterte utlegg til alternativ transport refunderes med inntil 1100 kroner dersom passasjerer blir mer enn 60 minutter forsinket på reiser over tre timer. Retten til refusjon gjelder imidlertid ikke dersom kanselleringen skyldes forhold utenfor Vy Buss' kontroll, jf. reisevilkårene § 4.4. Det følger av vilkåret at dette eksempelvis vil kunne omfatte ekstraordinære og uforutsette værforhold.

Vy Buss har oppgitt at avgangen som klager skulle reise med ble innstilt på grunn av ekstremværet Hans, ettersom flere av veiene på strekningen ikke var kjørbare. Nemnda vurderer at dette er forhold utenfor selskapets kontroll, og Vy Buss' reisegaranti kommer derfor ikke til anvendelse.

Det følger imidlertid av EU-forordning 181/2011 art. 19 pkt. 1 b) at passasjerer ved innstilling som her vil ha krav på refusjon av billettprisen. Forordningen gjelder uavhengig av reisegarantien, da reisen er på over 250 kilometer.

Klager har opplyst at hun har mottatt verdikupong på billettene, men at denne kun var gyldig i 2 måneder. Etter nemndas syn vil klager ha krav på refusjon for billettprisen, og en slik verdikupong med begrenset brukstid er ikke tilstrekkelig erstatning i henhold til forordningen.

Etter forordningen art. 19 nr. 1 skal passasjerer ved innstilling også gis valget mellom refusjon av billett og ny reise under sammenlignbare vilkår, og dersom passasjerer ikke får dette valget, har passasjerer krav på erstatning tilsvarende 50 % av billettprisen. Forordningen har ikke noe unntak for ekstraordinære forhold, slik at tjenesteyter er

pliktig til å tilby alternativ reise så snart som mulig. I dette tilfellet kunne dette vært gjort etter at veien igjen var åpen. Klager fikk ikke dette valget.

Klager har derfor også krav på erstatning for 50 % av billettprisen for hver av billettene.

Nemnda kan ikke se at klager har krav på å få dekket utgifter til skyss, ferge eller flybilletter etter reisegarantien eller på annet grunnlag.

Klager vil ha krav på refusjon for bussbillettene, samt i tillegg erstatning på 50 % av billettprisen.

**Vedtak**

Transportklagenemnda kollektiv anbefaler at klager gis medhold ved å at hun får refundert bussbillettene og erstatning for 50 % av billettprisene. Ellers ikke medhold.

**Nemndas representanter**

- Steinar Backe (leder)
- Maren Nesseth Borkhus (Innlandstrafikk)
- Martin Winsnes Thrane (NHO Transport)
- Paal Bjønness (Forbrukerrådet)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)