

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av bussbilletter - Korona

Dato

25.08.2020

Saksnummer

2020-01376

Tjenesteytere

Vy Buss AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en billett fra Øvre Eiker til Sogndal med avgang den 07. april 2020 og retur den 12. april 2020. Avgangene ble imidlertid kansellert og klager fikk en verdikupong fra Vy Buss. Klager anfører at han har rett på full refusjon, samt at han ikke har behov for en verdikode.

Klager krever refundert kr. 696 for bussbillettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

VY Buss har anført at avgangen ble innstilt som følge av koronasituasjonen. I tråd med deres vilkår så gis det ingen refusjon når innstillingen skyldes forhold utenfor selskapets kontroll. Alle passasjerer med innstilte avganger har fått en verdikode som kan benyttes til å kjøpe en ny reise.

VY Buss avslår klagers krav om refusjon.

Nemnda bemerker

Klager krever refusjon av bussbillett som følge av innstilt buss.

Vy har vist til sine transportvilkår om at dersom kansellering skyldes forhold utenfor selskapets kontroll gis ikke refusjon. Klager er imidlertid gitt en verdikode tilsvarende beløpet han hadde betalt for billettene.

Nemnda bemerker at det fremgår ikke av Vys tilsvar hva det er ved Covid-19-situasjonen som medførte at bussene ble innstilt, og det vises også til at det var anledning til å kjøpe billett på bussene etter at pandemien var brutt ut. Dette skulle tilsi at Vy hadde

anledning til å planlegge sine ruter selv under pandemien, og at innstillingen således ikke var utenfor selskapets kontroll.

EU-forordningen 181/2011 gir uansett passasjer rett på refusjon når transportøren kansellerer en reise. Passasjer skal få valget mellom omruting/fortsatt reise og refusjon. Det har ikke passasjer fått her, og passasjer har da også rett på 50% av billettprisen som kompensasjon, i tillegg til refusjon. Forordningen slår også fast at refusjonen skal gis kontant om ikke passasjer godtar noe annet. Dette er ufravikelige regler.

At passasjerer har krav på refusjon når transportør kansellerer pga. Covid-19, er også bekreftet i retningslinjene for tolkningen av EUs transportlovverk i konteksten av Covid-19 som er utgitt av EU-kommisjonen tidligere i år.

Etter nemndas syn har klager krav på refusjon av billettpris med tillegg av 50% av billettprisen som kompensasjon.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Jofri Lunde (NHO Transport)

Heidi L. Hansen (Flytoget)