

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om refusjon av ikke-refunderbare billetter grunnet Covid-19

### Dato

22.03.2021

### Saksnummer

2020-03791

### Tjenesteytere

Vy

### Klager har i det vesentlige anført

Klagers representant, hennes far, forklarer at datteren bestilte billetter den 7. oktober 2020 til togreise med Vy fra Oslo til Skien for henne og hennes kjæreste. Reisen skulle finne sted den 8. oktober 2020. Representanten forklarer at få timer etter kjøpet fikk datteren vite at en av hennes kolleger ikke følte seg bra. Vedkommende hadde, så vidt han visste, ikke vært i nærkontakt med noen som var smittet med Covid-19. Kollegaen hadde latt seg teste for sikkerhetsskyld på grunn av symptomene han hadde.

Datteren og kjæresten hadde ingen symptomer på sykdom. De følte seg friske. Reisen var helt nødvendig, så de planla å gjennomføre den ved å følge gjeldende smittevern- og reiseråd. De kontaktet derfor Vy på telefonen for å få bekreftet at dette ville være i overensstemmelse med reglene. Representanten anfører at de i stedet fikk beskjed om at de var uønsket på toget. Dette var noe de tok til etterretning, men datteren ba om å få benytte billettene senere. Videre anfører representanten at Vy sa at siden billettene var lavprisbilletter var pengene tapt. Datteren og kjæresten valgte å leie bil i stedet.

Representanten stiller seg undrende til Vy sin håndtering og mener de ikke har dekning for sin avgjørelse. Under forberedelse til et avisinnlegg spurte representanten Vy på e-post om det ikke stilte seg annerledes når det var selskapet som besluttet å ikke ville ha dem med som passasjerer. Representanten forklarer at e-posten ikke egentlig var ment å være en klage, men ble oppfattet og behandlet som en klage av Vy. I svaret han fikk fra Vy fikk han ikke svar på spørsmålet han stilte.

Representanten mener at en grunnleggende forutsetning for at passasjerer selv skal måtte bære tapet er at man på en eller annen måte har seg selv å klandre for at billetten ikke benyttes. Enten ved at man ikke kan eller vil reise, eller at man har brakt seg selv i en slik situasjon at det vil stride mot lover og forskrifter.

Representanten mener at denne saken er helt annerledes siden det ikke dreier seg om lavprisbilletter som ikke ble benyttet, men lavprisbilletter som ble nektet brukt. Kanselleringen var fullstendig under selskapets kontroll, og dersom selskapet ikke har dekning for sin avgjørelse innenfor lovverker, må det gis refusjon.

Han mener det ikke holder å henvise til et generelt ønske om å unngå kollektivtransport. Da ville Vy og andre transportører ha anledning til å ta reisen fra hvem som helst uten konsekvenser, og slik er det ikke.

Representanten mener det er på det rene at passasjerene ikke på noen måte befant seg i en situasjon som strider mot bestemmelsene i Covid-19-forskriften. Heller ikke i strid med regelverket som utløser smittekarantene eller isolasjon. Her viser representanten til informasjon på Helse Norge sine nettsider. Representanten mener at reisen fint kunne gjennomføre ved å følge regelverket om "Smittevern i kollektivtransport (buss, tog, trikk mv.) under covid-19 pandemien", publisert på FHI sine nettsider.

EU-forordningen 181/2011 gir passasjerer rett på refusjon når transportøren kansellerer en reise. Den reisende skal få valget mellom omruting og refusjon, hvis ikke har passasjerer rett på kompensasjon. Dette gjelder også når transportør kansellerer på grunn av Covid-19.

Etter at klagers representant har mottatt Vy sitt tilsvare i saken legger han at det får være Vy sin spekulasjon om det kan være andre årsaker til at klager ikke fikk reist eller at reisen kan ha funnet sted likevel. Han legger til at klager kan forsikre at eneste årsak til at reisen ikke ble gjennomført, var at de ble nektet å gjøre det. Representanten mener at de reisende neppe kan kritiseres for at de kontaktet kundetjenesten for å rådføre seg. Det er høyst relevant å søke informasjon i en situasjon som endrer seg nærmest fra dag til dag, og de bør kunne forvente at informasjonen de får er korrekt.

Representanten legger videre til at klager kontaktet kundetjenesten og forklarte situasjonen i detalj, og da ble de behandlet som om de var satt i karantene. Dette mener representanten bekreftes av Vy sin logg. Dette var en feil avgjørelse. Representanten forklarer at transportøren er i sin fulle rett til å bestemme og de reisende forholdt seg lojalt til beskjeden de fikk. De gjorde som de ble bedt om og det ville være meningsløst å diskutere eller trosse en slik beslutning. Representanten presiserer at Vy hevder "Her var det inngått en transportavtale som vi har oppfylt ved å stille avtalt transport til disposisjon". Som følge av at klager ble nektet å reise, kan det sies at Vy har stilt avtalt transport til disposisjon.

Klager krever billettene refundert, samt kompensasjon.

**Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Den 7. oktober 2020 kl. 11:20 bestilte klager to billetter via Vy sin app med avreise fra Oslo S 8. oktober 2020 kl. 14:05 til Skien. Klager valgte priskategorien lavpris, som ikke kan endres og som ikke refunderes ved avbestilling. Da klager ringte til kundesenteret 7. oktober 2020 kl. 17:57 ble det logget i klagers reservasjon at klager ble informert om at betingelser for billettene gjelder selv om klager må i karantene. Vy legger til grunn at dette gjelder spørsmål om refusjon grunnet Covid-19 pandemien.

Det er kun loggført at ordinære refusjonsbetingelser gjelder om klager må i karantene. Vy kjenner ikke til at de skulle ha nektet klager å reise og bestrider denne påstanden. Generelt kan Vy i praksis ikke følge opp noe slikt da det ikke er noen ombordstigningskontroll på toget. Det er den reisende selv som må vurdere om man er skikket til å reise i relasjon til Covid-19 pandemien.

Det kan være mange årsaker til at man ikke får reist som planlagt. I dette tilfellet var det inngått en transportavtale som Vy har oppfylt ved å stille avtalt transport til disposisjon. Dersom man velger en billett som ikke er refunderbar bør man om mulighet ha en forsikring som dekker eventuelt tap om man av forskjellige årsaker ikke får reist.

Vy utfører ikke registrering av passasjerer slik at Vy vet ikke om billettene det her er tale om er benyttet eller ikke, da reisen ikke er avbestilt. Til informasjon har man 4 timer angrerett når man bestiller reiser hos Vy. Her var imidlertid denne frist passert da klager tok kontakt.

Vy fastholder sitt tidligere avslag i denne saken.

### **Nemnda bemerker**

Klager krever refusjon av billetter som ikke ble benyttet grunnet covid-19.

Billettene kjøpt 7. oktober 2020 var i kategorien lavpris, og er ikke refunderbare. Dette gjelder selv om klager ikke kan reise grunnet sykdom eller annet. Det var ikke noe svikt i tilbudet fra Vy, og avgangen gikk som oppsatt.

Påstanden om at Vy skal ha nektet klager å kjøre med toget, finner ikke nemnda at er tilstrekkelig dokumentert, og kan ikke legge vekt på dette.

### **Vedtak**

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

### **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Heidi L. Hansen (Flytoget)  
Hege Sand (Ruter)