

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av kansellert billett på grunn av reiserestriksjoner - Covid-19

Dato

17.11.2020

Saksnummer

2020-02683

Tjenesteytere

Vy

SJ

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge skulle reise fra Bodø til Oslo S den 19. august 2020. Klager forklarer at grensen til Norge var åpen for reisende fra Spania som skulle på ferie frem til 24. juli 2020. Videre forklarer klager at FHI oppdaterte sin nettside 24. juli 2020 med nye regler om at spanske statsborgere ikke hadde mulighet til å fritt reise til Norge. Klager forklarer at dette ble bekreftet av den norske ambassaden i Spania. På bakgrunn av dette ble klager nødt til å kansellere hele reisen til Norge, inkludert denne togreisen. Klager anfører at dette er force majeure siden hun ble nødt til å kansellere mot sin vilje, samt at det var en ekstraordinær situasjon, hvilket betyr at hun skal få full refusjon av sine billetter.

Etter at klager har mottatt SJ sitt tilsvare i saken legger hun til at hun ikke er enig i SJ sitt svar fordi hun mener at det ikke var hennes beslutning å kansellere reisen, grunnen til kanselleringen var fordi klager og reisefølget ikke fikk lov til å reise til Norge på grunn av reiserestriksjoner. Dette mener klager er force majeure. Hun krever derfor fortsatt at hun skal få billettene refundert.

Klager krever billettene til kr. 2095 refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Tjenesteyter 1 - Vy forklarer at klagers billettreservasjon ble gjennomført på Vy sin nettside på vegne togoperatør SJ for toglinje Bodø til Oslo. Vy var ikke den del av reiseruten. Vy viser til billettreservasjonen hvor SJ har avvist refusjonskravet. Vy forklarer at når man gjør en reservasjon så bør man velge billetten som passer best til de behovene man har og sørge for at man har korrekt forsikring som dekker utgiftene dersom man blir nødt til å kansellere reservasjonen. Enkelte billetter, som i dette tilfellet,

er solgt med redusert pris og er ikke refunderbare. Vy viser til informasjonen som kommer på deres hjemmeside når man gjør en billettbestilling.

Vy var i dette tilfellet en salgskanal og kan ikke gi refusjon på billetter som ikke er refunderbare på SJ sine vegne. Dersom det skal gjøres noen unntak fra refusjonsreglene vil dette være en avgjørelse SJ må ta, da de var selskapet som kjørte denne strekningen og er ruteeier.

Tjenesteyter 2 - SJ forklarer at klager kjøpte sine billetter 22. mai 2020 når Covid-19 pandemien allerede hadde spredd seg rundt i Europa og reiseråd ble endret fra dag til dag. Klager kjøpte en billett som var uten endrings- og refusjonsmulighet. Billettvilkårene for de ulike billettkategoriene aksepteres når en bestilling gjennomføres. SJ viser til Vy sin dokumentasjon hvor det fremgår at forskjellige billettkategorier ble tilbudt. Noen billetter har endrings- og refusjonsmulighet, men de rimeligste billettkategoriene har ikke denne muligheten.

Bestillinger som ble gjort før Norge stengte grensen for først gang den 12. mars 2020 ble allikevel refundert uavhengig av hvilken billettkategori det gjaldt og grunnen til dette var fordi det på bestillingstidspunktet ikke var påvist Covid-19 i Norge and situasjonen var stabil. I tilfeller hvor billettbestillingen som ble gjort etter 12. mars 2020 er det billettvilkårene som gjelder. Etter 12. mars 2020 var det kjent at det var spredning av Covid-19 i store deler av Europa og i Norge. Situasjonen var ustabil og kunne endre seg raskt. Det var derfor anbefalt å kun bestille reiser som kunne bli endret eller kansellert på kort varsel.

SJ kan ikke se noen grunn til å gjøre unntak fra vilkårene i dette tilfellet. SJ anbefaler at klager kontakter sin reiseforsikring.

Nemnda bemerker

Nemndas flertall, nemndsleder og bransjerepresentantene, kan ikke se at endret reisebehov som følge av utbruddet av covid-19 faller inn under refusjonsordningen. Selskapets reisetilbud er opprettholdt, og det er således ingen svikt i tilbudet til kundene. Det at klager ikke kan reise til Norge grunnet covid-19, er et forhold som ligger utenfor tjenesteyters kontroll. Eventuelle tap passasjerer har som følge av dette, er ikke tjenesteyter ansvarlig for. Flertallet viser til tidligere praksis om dette, og at spørsmålet er behandlet i en rekke tidligere avgjørelser.

Billettene ble bestilt etter at pandemien var brutt ut, og det var vel kjent at reiserådene i Europa endret seg jevnlig. Det var således en påregnelig risiko at grensene kunne bli stengt, og det foreligger således ingen force majeure.

Vedtak

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

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)
- Ingvild Brennodden