

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av ubrukte reiser i periodekort. Reiser med buss kan ikke gjennomføres pga. pandemien.

Dato

10.02.2022

Saksnummer

2021-01661

Tjenesteytere

Vy Buss AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde planlagt og bestilt noen reiser før pandemien, og kom frem til at et kjøpt av en periodebillett med 10 rabatterte reiser var en god ide. Da pandemien kom og klager måtte avbestille alle sine reiser våren 2019 og ut året, ble periodekortet lite hensiktsmessig.

Klager tok kontakt med Vy Buss, som opplyste at gyldighetsperioden ville bli forlenget. Sommeren 2020 var første mulighet til å benytte reisekortet, men da fikk ikke flybussene.

Klager har tatt kontakt med VY Buss for å få refundert tilgodehavende på reisekortet, men selskapet sier nei. Istedenfor har selskapet utvidet gyldighetsperiodet til midten av desember, med tilbud om å få det tilgodehavende som en verdikode som kan benyttes på alle Vy sine busser, med gyldig i ytterligere 3 måneder.

I mellomtiden har det oppstått sykdom med flynekt fra lege, hvilket innebærer at det ikke er mulig å benytte seg av hverken periodebillett eller verdikode. Dette er formidlet til Vy Buss' kundesenter, men de holder på sitt og nekter å refundere periodekortet.

Klager finner dette meget urimelig og mener at denne avgjørelsen ikke er i henhold til god kundeservice.

Klager krever at Vy Buss AS refunderer periodekortet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ett klippekort er gyldig i 12 måneder fra kjøpsdato. Kjøpsdato for det aktuelle kortet er 02.01.2020. Her har det blitt gjort rom for endringer i vanlig praksis og utvidet utløpsdatoen. Kortets aktiveringsdato er 22.01.2020 med utløpsdato 22.01.2021. Her har utløpsdatoen blitt forlenget 3 ganger og er nå gyldig til 31.12.2021. Eier av klippekortet har på bakgrunn av dette, ikke krav på refusjon av restverdien.

Videre kan ikke resterende klipp overføres til en annen kundeprofil. Resterende klipp kan der imot benyttes av andre ved at eier av klippekortet reservere plass på vegne av en som har anledning til å reise. Billetten kan da overføres ved at eier av klippekortet videresender billetten på e-post til den reisende.

Nemnda bemerk

Klager har fremsatt krav om refusjon av ubenyttet periodebillett.

Det følger av Vys Reisevilkår punkt 1.1 at "Ubenyttet billett (f.eks enkeltbillett, returbillett, periodebillett eller annen flerreisebillett) refunderes ikke. [...] Det er kun avbestillingsforsikring som gir rett på kansellering med refusjon." Det er videre opplyst under punkt 1.2 at eventuelle beløp passasjeren har til gode er gyldig i ett år fra utstedelsesdato.

Klager har følgelig ikke krav på refusjon av refusjon av periodebilletten. Nemnda har merket seg at Vy Buss har gått bort fra vanlig praksis og forlenget klagers periodebillett tre ganger, samt at det er de resterende klipp kan refunderes i form av en verdikode. Nemnda kan ikke se at klager har krav på refusjon av billettene på annet grunnlag.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Kristin Aarre (SJ)

Jofri Lunde (NHO Transport)