

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgift til alternativ transport på grunn av innstilt buss og krav om refusjon av tilleggstjenester på grunn av endret busstype

### Dato

21.06.2021

### Saksnummer

2021-00375

### Tjenesteytere

Vy Buss AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Fredrikstad via Oslo til Hareid. Klager forklarer at reisen besto av to deler med gjennomgående billett. Han forklarer videre at klagen gjelder begge delene av reisen, men at det er ulike forhold.

Reisen Fredrikstad-Oslo ble innstilt og reisen Oslo-Hareid ble kjørt med en annen buss enn annonsert og klager mottok ikke forhåndsbetalte tilleggstjenester. Klager ble informert om innstillingen 8. desember 2020.

Da strekningen Fredrikstad-Oslo ble innstilt fikk klager tilbud fra Vy Buss om en avgang 4 timer tidligere eller å kansellere billetten og motta en verdikode. Klager legger til at denne informasjonen kun ble varslet på SMS og ikke på e-post der all annen kommunikasjon om reisen hadde foregått. Den nye reiseruten som ble foreslått passet ikke med klager sine planer og samme dag tok klager kontakt med Vy Buss for å avklare bruk av alternativ transport og alternative reiseruter. Klager forklarer at grunnet svært lang svartid hos Vy Buss måtte klager benytte seg av alternativ transport. Klager anfører at han varslet Vy om dette allerede 12. desember 2020 og viste til punkt 4.2 i Vy Buss sine reisevilkår.

Den alternative transporten var det alternativet som ble anbefalt av reiseplanleggeren på vy.no for reise på samme tidspunkt som den kansellerte bussen og ble også utført med Vy-tog. Klager anfører at først etter reisen var gjennomført fikk han melding fra Vy om at de ikke refunderer utgifter til alternativ transport ved kansellering. I stedet refunderte de den ubrukte billetten for strekningen Fredrikstad-Oslo. Klager anfører at dette kun var en delvis refusjon, da de ikke refunderte avbestillingsforsikringen. Avbestillingsforsikringen tilsvarte 8% av hele kjøpesummen.

På den andre strekningen Oslo-Hareid anfører klager at det ble satt opp en annen buss en det som var annonsert da klager kjøpte billetten. Pluss-setet som klager hadde kjøpt for oppgradering til bussens andre etasje var ikke tilgjengelig, da bussen kun hadde en etasje med vanlige seter. Det var kun fritt setevalg på bussen. Klager anfører at i samtale med bussjåføren så ble klager fortalt at dette var et planlagt bussbytte, da dette var siste avgang før ruten ble innstilt og at alle dobbeltdekkerne med Pluss-seter skulle samles på Østlandet. Klager legger til at ved en sjekk på Vy Buss sine nettsider etter avgang kom det fortsatt opp at det skulle være dobbeltdekkerbuss på den aktuelle avgangen og at det fortsatt var mulig å reservere Pluss-sete fra en senere holdeplass.

Etter at klager har mottatt Vy Buss sitt svar i saken legger klager til dokumentasjon han mottok fra Vy på SMS 8. desember 2020 og 3. januar 2021. Klager bestrider at varselet Vy Buss sendte på SMS 8. desember var i tråd med reisevilkårene § 4 punkt 5. I punkt 4.5 står det at den reisende skal få «valget mellom å fortsette reisen på sammenlignbare vilkår uten ekstrakostnad så langt det er praktisk mulig, eller refusjon av billettutgiften.» I varselet ble det tilbudt refusjon som verdikode. Det er ikke spesifisert hvordan refusjonen skal utbetales i reisevilkårene, men i forordning 181/2011 artikkel 19 nr. 5 står det bl.a.: «Refusjonen skal utbetales kontant med mindre passasjerer godtar en annen form for refusjon.»

Videre legger klager til at hverken i SMS eller i senere mailkorrespondanse ble det tilbudt refusjon på andre måter enn verdikode. Vy tilbød altså ikke refusjon av billettutgifter i tråd med punkt 4.5 i reisevilkårene. Klager har heller ikke bedt om refusjon etter punkt 4.5, da han har bedt om refusjon etter punkt 4.2. Det at Vy refunderer deler av billettutgiften for Fredrikstad-Oslo etter at klager måtte reise med alternativ transport påvirker ikke klagers rett til refusjon etter punkt 4.2. Merk at den mottatte refusjonen ikke inkluderer avbestillingsforsikringen på kr. 13 for strekningen. (8 % av kr. 159 = kr. 13). Klager bemerker at Vy Buss sitt svar er første gang de referer til sine reisevilkår i saken.

Klager legger til når det gjelder refunderingen av setereservasjonen for strekningen Oslo-Hareid er ikke avbestillingsforsikringen på kr. 7 inkludert. (8 % av kr. 89 = kr. 7). Klager legger til at det stemmer at refusjon av setereservasjonen ikke er nevnt av klager i mailkorrespondansen, da dette kravet ble sendt inn via kontaktskjema i tråd med punkt 6 i reisevilkårene.

Klager krever refusjon av utgift til alternativ transport på strekningen Fredrikstad-Oslo og refusjon av tilleggstjenester (setereservasjon med avbestillingsforsikring) på strekningen Oslo-Hareid på totalt kr. 336.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Vy Buss forklarer at bookingen for strekningen Fredrikstad-Oslo ble kjøpt 20. oktober 2020 for avreise 3. januar 2021. Koronasituasjonen har medført endrede reisemønstre,

som igjen har medført innstilte avganger. Vy Buss har hele veien strebet etter å opprettholde et tilbud.

Vy Buss sendte ut varslings om ny avgangstid 8. desember 2020 kl. 10:15. I utsendt varslings ba Vy Buss om å kontaktes dersom det ikke skulle være ønskelig å reise. I tråd med Vy Buss reisevilkår § 4 punkt 5 tilbyr vi å reise på sammenlignbare vilkår (annen bussavgang) eller refusjon av billettutgiften. I dette tilfellet var det ikke ønskelig å reise med annen bussavgang, så billetten pålydende kr. 159 ble refundert i sin helhet.

For strekningen Oslo-Hareid ble bussen dessverre endret fra dobbeltdekker til en vanlig buss. Vy Buss beklager dette og vil derfor refundere pålydende kr. 89 for setereservasjonen. Beløpet vil bli tilbakeført til kundens konto i løpet av noen virkedager. Vy Buss gjør oppmerksom på at dette ikke ble nevnt i dialog fra kunde i mailkorrespondansen.

Etter at Vy Buss har mottatt klagers kommentar til Vy Buss sitt svar i saken legger Vy Buss til at ved endring av avgangstid vil vi flytte til alternativt tidspunkt. Ofte ønsker gjestene å gjøre om på reisen i forhold til dag og tidspunkt. En verdikode gir denne fleksibiliteten. Ved forespørsel om refusjon i stedet for verdikode, blir dette innvilget. Dette ble gjort i dette tilfellet.

Videre legger Vy Buss til at følgende står i paragraf 4.5 "Dersom vi har grunn til å tro at reisen blir kansellert eller forsinket med mer enn to timer, vil vi tilby deg valget mellom å fortsette reisen på sammenlignbare vilkår uten ekstrakostnad så langt det er praktisk mulig, eller refusjon av billettutgiften." I dette tilfellet har vi gitt tilbud om annen avgang. Da dette ikke var ønskelig, ble det gitt refusjon av bussbillett Fredrikstad-Oslo.

Videre legger Vy Buss til at avbestillingsforsikringen for strekningen Fredrikstad-Oslo pålydende kr. 13 vil bli refundert. Vy Buss gjør oppmerksom på at setereservasjon og avbestillingsforsikring er av annen art enn grunnlaget til hvorfor denne henvendelsen behandles i nemnd.

### **Nemnda bemerker**

Klager krever refusjon av utgift til alternativ transport på strekningen Fredrikstad-Oslo og refusjon av tilleggstenester (setereservasjon med avbestillingsforsikring) på strekningen Oslo-Hareid på totalt kr. 336. Kravet er knyttet til alternativ transport med tog Fredrikstad-Oslo med kr. 240, og refusjon av setereservasjon på kr. 89 med tillegg av avbestillingsforsikring.

Vy Buss har akseptert å tilbakebetale kr. 89 for setereservasjon, samt avbestillingsforsikring på kr. 13 for strekningen Fredrikstad-Oslo. De har videre refundert billetten på kr. 159 i sin helhet.

Klager fikk valget mellom alternativ transport eller refusjon, i henhold til Vys refusjonsregler ved kansellering. Etter nemndas syn er det ikke grunnlag for refusjon utover det Vy har ytt og tilbudt. Dette er i tråd med Vys reisevilkår.

**Vedtak**

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Steinar Backe (leder)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)
- Jofri Lunde (NHO Transport)
- Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)