

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om refusjon av mellomlegg mellom bussbillett og flybillett

### Dato

14.10.2020

### Saksnummer

2020-02209

### Tjenesteytere

Vy Buss AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte bussbillett fra Oslo til København den 17. juni 2020 fra nettsiden til Vy Nettbuss. Avreise fra Oslo var 10. juli kl. 22:55. Klager viser til at all informasjon på siden er norsk, og at det var ingenting som kunne tilsa at bestillingen var gjort gjennom et utenlandsselskap. Klager anfører videre at Vy er eid av den norske stat, og når klager kjøper via en norsk nettside må han kunne forvente at kjøpet går etter norsk lov.

Den 02. juli mottok klager en SMS og e-post om at det har blitt foretatt endringer på hans bestilling, slik at avgang fra Oslo blir kl. 13:30, samt at bussen ville ha et stopp i Malmø. Dette var første gang klager fikk informasjon på svensk. Begrunnelsen for endringen i reisen var at grensen til Danmark var stengt.

Ettersom klager allerede hadde bestilt og betalt for hotell i København som ikke kunne refunderes, samt at et stopp i Malmø ville ha ført til at klager måtte ha gått i karantene som følge av Covid-19, var det helt nødvendig for klager å finne en alternativ reise.

Den 05. juli 2020 kjøper han derfor flybilletter med Norwegian og gir samtidig Vy Buss beskjed om at han ønsker å kansellere reisen. Vy Buss avviste klager. I ettertid ser klager at Vy Buss burde ha dekket hans ekstrakostnader. Alternativet ville ha blitt dyrere for dem, ettersom det å ikke reise ville ha ført til at klager ikke fikk benyttet seg av de forhåndsbetalte hotell-bestillingene.

Klager viser videre til at Vy skriver at grensen til Danmark er stengt. Klager anfører at det er riktig for de som er bor i Sverige, men at grensen til Danmark ikke er stengt for de som bor i Norge. Klager viser til at han bor i Norge og har bestilt en direkte reise til København for å unngå karantene.

Klager krever refusjon av mellomlegget mellom bussbilletten og flybilletten pålydende kr 1 506.

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

Vy Buss har vist til at busslinjen driftes av Vy Travel AB i Sverige, og at følgende svar ble sendt til klager 06. juli 2020:'

"Hej igen Andreas, Tack för din återkoppling! När ett land stänger sina gränser så uppstår vissa problem och vi har försökt att lösa det på bästa sätt. Då det är vi i Sverige som trafikerar sträckan och här finns inga direkta riktlinjer hos Konsumentombudsmannen hur vi ska agera när ett land stänger sina gränser. Det är därför vi har gjort dessa lösningar som min kollega beskrev nedan. Utan avbokningsskydd så kommer vi dessvärre inte kunna återbetala dig men vi kan göra ett undantag och erbjuda en voucher motsvarande 100% av biljettpriset och förlänga vouchertiden till 6 månader på nettbuss.se. Återkom till oss om det är av intresse. Tack på förhand för din återkoppling! Med vänlig hälsning/Best regards Erik Kommunikation/ kundservice  
Nettbuss Travel AB Postadress: Polhemsplatsen 5, 411 11 Göteborg".

### **Nemnda bemerkar**

Klager skulle reise fra Oslo til København den 10. juli 2020 med Vy Buss. Klager krever refusjon av mellomlegg mellom bussbillett og flybillett, som følge av bussen ikke kunne kjøre til København.

Vy har avslått saken med bakgrunn i at det er Vy Travel ABV i Sverige som opererer ruten.

Etter transportklagenemndforskriften § 1-7 tredje ledd, finner nemnda at den kan behandle saken. Nemnda er videre av den oppfatning av at klager kan forholde seg til Vy, da det er Vy som har solgt reisen via sin nettside. Det fremgår ikke av denne at det er et svensk selskap som opererer ruten. I tråd med alminnelige kontraktsrettslige prinsipper, kan klager da forholde seg til Vy som selger av billetten.

Nemndas flertall, nemndsleder og bransjerepresentantene, finner at det ikke er grunnlag for refusjon eller erstatning. Det vises til transportvilkårene § 4-4 hvor det uttales at reisende har ikke krav på refusjon dersom forsinkelsen eller kanselleringen skyldes forhold utenfor vår kontroll. Dette vil eksempelvis kunne omfatte uannonserte offentlig påbud. Bussen til København stoppet i Sverige som følge av at Danmark stengte sine grenser. Etter nemnda syn må dette anses å være et forhold utenfor Vys kontroll, og etter transportvilkårene gir ikke dette grunnlag for refusjon.

Flertallet bemerkar at billetten ble bestilt i en usikker tid, hvor det var påregnelig at smittesituasjonen ville kunne påvirke reiser til andre land. og at klager hadde mulighet til å bestille avbestillingsforsikring sammen med billetten.

Nemndas mindretall, forbrukerrepresentantene mener at dette må anses som en kansellering av reisen klager bestilte, ettersom både ankomststed og tidspunkt endres vesentlig. Vy kan så klart ikke klandres for situasjonen, men klager burde få anledningen til å heve kjøpet når Vy ikke kan oppfylle sin del av den avtalen slik den ble inngått. Ved kansellering skal passasjerene etter EU reglene få valget mellom refusjon eller fortsatt reise/omruting. Dette følger også av vilkår til Vy pkt. 4.5. Siden klager ikke har fått valget om dette har klager da også krav på 50% av kjøpesummen i kompensasjon. Refusjon skal utbetales kontant om ikke klager aksepterer noe annet. Etter min mening bør klager derfor gis delvis medhold, slik at han får refusjon av billettprisen + 50% av denne.

I tråd med flertallets vurdering, gis ikke klager medhold.

### **Vedtak**

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

Vedtaket er avsagt med dissens.

### **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Jofri Lunde (NHO Transport)

Ingvild Brennodden