

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttet billett - Covid-19

### Dato

19.01.2021

### Saksnummer

2020-03345

### Tjenesteytere

Vy

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Vy fra Oslo S til Bergen stasjon den 17. september 2020. Klager anfører at han kjøpte billettene når grensene var åpne. På grunn av at norske myndigheter stengte grensen fikk ikke klager mulighet til å benytte billettene. Klager anfører at det ikke er spesifisert på billettene at de ikke er refunderbare.

klager krever prisen for billettene refundert, på totalt kr. 1058.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager kjøpte ikke-refunderbare billetter på Vy sin nettside den 12. august 2020 for reise fra Oslo til Bergen den 17. september 2020 med avgang kl. 08:25. Vy mottok forespørsel om refusjon av billettene den 14. oktober 2020. Reservasjonen hadde ikke blitt kansellert i forkant.

Det er den reisende som er ansvarlig for å kjøpe billettkategorien som passer best til sine behov og sørge for å ha en reiseforsikring som kan dekke et eventuelt tap dersom man ikke kan benytte seg av reservasjonen. Enkelte av Vy sine billetter er solgt til en rimeligere pris og er ikke-refunderbare, og dette er den billettkategorien klager har kjøpt.

Til tross for den pågående Covid-19 pandemien valgte klager å kjøpe ikke-refunderbare billetter. Klager ble aldri presentert informasjon om at han hadde krav på refusjon av billettene, følgelig skulle ikke klager hatt noen forventninger om at en refusjon ville blitt innvilget. Toget gikk som normalt 17. september 2020 og Vy har opprettholdt sin del av avtalen. I tillegg er det ikke noen generell kontraktsrettslig lov som gir en rett til å få penger refundert for en tjeneste man ikke kunne benytte seg av.

Vy presiserer at for å ha krav på refusjon av en ubenyttet refunderbar billett, må reservasjonen kanselleres før oppsatt avgangstid. Vy holder ikke oversikt over passasjerer som ikke dukker opp til deres avgang og har derfor ikke mulighet til å vite om billetten har blitt brukt eller ikke, dersom den ikke har blitt kansellert før avgang.

Det at klager valgte å ikke reise eller ikke kunne reise gir ikke rett til refusjon.

Vy avviser klagers krav om refusjon av ikke-refunderbare billetter.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder krav om refusjon av ubenyttede billetter som følge av stengte grenser. Klager var av denne grunn forhindret fra å reise inn i Norge, og fikk ikke benyttet bestilte billetter.

Billettene ble kjøpt 12. august 2020, som var etter utbruddet av Covid-19 pandemien, og er ikke refunderbare i henhold til betingelsene. Toget gikk som oppsatt, og det var ingen svikt i tilbudet fra Vy som gir grunnlag for refusjon. At grensene ble stengt som følge av pandemien, er et forhold som ligger utenfor Vys kontroll. Det vises videre til at Vy på sine nettsider anbefaler passasjerer å kjøpe refunderbare billetter nettopp fordi situasjonen med den pågående pandemien er uforutsigbar.

Da klager ikke har kjøpt refunderbare billetter er det ikke grunnlag for refusjon.

### **Vedtak**

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

### **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Hege Sand (Ruter)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)