

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om refusjon av billetter på grunn av innstilt buss (Covid-19)

### Dato

25.08.2020

### Saksnummer

2020-01162

### Tjenesteytere

Vy Buss AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med buss 5. april 2020 og 13. april 2020. Klager anfører at han fikk beskjed 3. april 2020 om at bussavgangene ble innstilt og samtidig ble han opplyst om at han fikk en verdikode tilsvarende beløpet han hadde betalt for billettene. Videre anfører klager at selskapet opplyste om at årsaken til innstillingene var "som en konsekvens av koronaviruset". Klager hevder at andre busselskaper har i samme periode gjennomført bussruter som vanlig.

Klager anfører at å tilby verdikoder ikke er i tråd med gjeldende regelverk og de rettigheter passasjerer har. Klager mener at ifølge Forbrukerrådet skal transportøren forsøke å organisere alternativ transport, og alternativt refundere utgifter til alternativ transport, dersom bussen blir innstilt.

Klager krever å bli refundert beløpet for billetter pålydende kr. 844

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Vy Buss forklarer at koronaviruset har medført store konsekvenser for busstilbudet. Mange avganger og linjer ble innstilt. Billetter som var kjøpt uten avbestillingsforsikring har fått verdikode(r) tilsvarende billettverdi. Disse kodene har gyldighetstid i 6 måneder fra utstedelse og kan benyttes til å bestille en ny reise.

I Vy Buss sine betingelser som aksepteres ved kjøp står det om unntak for retten til refusjon ved kansellering. Dersom kanselleringen skyldes forhold utenfor Vy Buss sin kontroll gir det ingen rett på refusjon. På dette grunnlaget er det ikke innvilget refusjon av billett.

Vy Buss ser ingen grunn til å endre standpunkt i denne saken.

### **Nemnda bemerker**

Klager krever refusjon av to bussbilletter som følge av innstilt buss.

Vy har vist til sine transportvilkår om at dersom kansellering skyldes forhold utenfor selskapets kontroll gis ikke refusjon. Klager er imidlertid gitt en verdikode tilsvarende beløpet han hadde betalt for billettene.

Nemnda bemerker at det fremgår ikke av Vys tilsvar hva det er ved Covid-19-situasjonen som medførte at bussene ble innstilt, og det vises også til at det var anledning til å kjøpe billett på bussene etter at pandemien var brutt ut. Dette skulle tilsi at Vy hadde anledning til å planlegge sine ruter selv under pandemien, og at innstillingen således ikke var utenfor selskapets kontroll.

EU-forordningen 181/2011 gir uansett passasjer rett på refusjon når transportøren kansellerer en reise. Passasjer skal få valget mellom omruting/fortsatt reise og refusjon. Det har ikke passasjer fått her, og passasjer har da også rett på 50% av billettprisen som kompensasjon, i tillegg til refusjon. Forordningen slår også fast at refusjonen skal gis kontant om ikke passasjer godtar noe annet. Dette er ufravikelige regler.

At passasjerer har krav på refusjon når transportør kansellerer pga. Covid-19, er også bekreftet i retningslinjene for tolkningen av EUs transportlovverk i konteksten av Covid-19 som er utgitt av EU-kommisjonen tidligere i år.

Etter nemndas syn har klager krav på refusjon av billettpris med tillegg av 50% av billettprisen som kompensasjon.

### **Vedtak**

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

### **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Jofri Lunde (NHO Transport)