

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om refusjon av bussbillett.

### Dato

14.12.2021

### Saksnummer

2021-01390

### Tjenesteytere

Vy Buss AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en billett, med avbestillingsforsikring, fra Moa trafikkterminal til Bergen busstasjon med avgang søndag 12. september 2021 klokken 11.25. Totaltprisen for billetten inkl. ekstra bagasje og avbestillingsforsikring ble totalt 746 kroner.

Klager måtte avbestille billetten pga. sykdom og forsøkte å gjøre dette via kundeservice, men den var stengt for helgen. Klager sendte derfor en e-post til Vy Buss AS den 11. september med beskjed om kansellering av billett. Selskapet responderte til klager 13. september og viste til at billetten ikke kan refunderes da avgangen har vært, samt at kansellering ikke kan skje per e-post men per telefon i kundesenterets åpningstid.

Klager anfører at en avbestillingsforsikring må vel være ment til å dekke inntekstapet Vy har den ene gangen setet står tomt, og for klager fremstår det helt feil at selskapet krever betaling for tomt sete og samtidig beholder forsikringspremien.

Subsidiært ber klager om at informasjonen på nettsiden blir mer tydelig, og at det benyttes et annet begrep enn avbestillingsforsikring.

Klager krever at Vy Buss AS refunderer den ubrukte bussbilletten samt avbestillingsforsikringen.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers billett ble kjøpt fredag 10. september 2021 kl. 08.48 og han tok kontakt med Vy Buss AS på e-post lørdag 11. september 2021 kl. 18.28. Billetten gjaldt for en reise fra Moa trafikkterminal til Bergen busstasjon søndag 12. september med avgang kl. 11.25.

Billetten ble kjøpt uten å være innlogget i en kundeprofil. I kjøpsløpet får kunden denne informasjonen;

"Velger du å fortsette uten å logge inn, får du ikke mulighet til å endre eller kansellere billetten din på vy.no eller i Vy-appen. Du må da kontakte kundeservice i åpningstiden. Merk at dette bare gjelder for billetter som kan endres eller kanselleres."

Her har klager ikke krav på refusjon da henvendelsen ble sendt inn utenfor selskapets åpningstid. Vy Buss sine åpningstider er mandag til fredag kl. 08.30 - 15.30, og Vy Buss kan ikke se at kunden har vært i kontakt med selskapet på telefon fredag 10. september mellom angitt tidspunkt.

Avbestillingsforsikring er en tjeneste som muliggjør refusjon av billett. Uten avbestillingsforsikring er ikke en billett mulig å kansellere med refusjon. Vy Buss har vilkår som gjelder i tråd med avbestillingsforsikring. For å få beløpet refundert må billetten kanselleres senest to timer før avgang. En mail til kundesenteret utenfor åpningstid er ikke å anse som kansellering. Vy Buss informerer ved kjøp om at kansellering må gjøres via kundesenteret i åpningstid, dersom en velger å kjøpe billett uten å være innlogget.

### **Nemnda bemerker**

Klager har fremsatt krav om refusjon av bussbillett samt avbestillingsforsikring for en reise han kansellerte.

Klager kjøpt 10. september 2021 en billett inkl. avbestillingsforsikring til totalt 746 kroner med Vy Buss AS, med avgang 12. september kl. 11.25. På grunn av sykdom måtte klager kansellere billetten, og fordi kundeservice var stengt sendte klager en e-post til selskapet 11. september. Selskapet har avslått klagers krav med den begrunnelse at han har kjøpt billett som ikke er registrert under en kundeprofil, som bare kan kanselleres via kundeservice i selskapets åpningstid.

Vy Buss har vilkår som gjelder i tråd med avbestillingsforsikring. For å få beløpet refundert må billetten kanselleres senest to timer før avgang. En mail til kundesenteret utenfor åpningstid er ikke å anse som kansellering. Det informeres ved kjøp om at kansellering må gjøres via kundesenteret i åpningstid, dersom en velger å kjøpe billett uten å være innlogget på kundeprofil.

Da klager ikke har kansellert i henhold til vilkårene som gjelder for avbestillingsforsikringen, har han ikke krav på refusjon for verken billett eller forsikringen.

### **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)

Kristin Aarre (SJ)