

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om endring og delvis refusjon av periodebillett som følge av endret reisebehov.

### Dato

18.09.2024

### Saksnummer

2024-01697

### Tjenesteytere

Vy Buss AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en 30-dagersbillett den 15. mai 2024, som var gyldig for ubegrenset antall reiser i begge retninger fra Oslo til Notodden frem til 14. juni 2024.

Klager anfører at hun kjøpte periodebilletten ettersom hun skulle gjennomgå en tre måneders lang behandlingsperiode i Oslo, noe som ville innebære en del pendling. Klager anfører at hun sparte mye penger på å kjøpe periodebilletten sammenlignet med hvis hun skulle ha kjøpt billett for hver reise.

Klager anfører at hun på sin første dag hos lege i Oslo den 16. mai, fikk beskjed om at hun ikke trengte behandlingen likevel. Klager anfører at hun da kontaktet Vy Buss på telefon, og ba om at periodebilletten skulle bli gjort om til en tur/retur-billett i stedet for. Klager anfører at hun ble fortalt at det ikke lot seg gjøre, da periodebilletten allerede var aktivert. Klager anfører at det ikke er godt nok opplyst om det under kjøp av billetter, og at hun spesifikt måtte lete etter disse opplysningene etter samtalen.

Klager krever at periodebillett blir gjort om til en tur/retur-billett og at hun får refundert gjenværende verdi av periodebilletten.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I henhold til Vy Buss' reisevilkår, som aksepteres ved kjøp, refunderes ikke ubenyttede periodebilletter. Periodebilletten var både aktivert og benyttet før det ble tatt kontakt med Vy Buss' kundesenter.

Ved sykdom kan man få en saldo i sin profil for de dagene man kan fremvise sykemelding. Det er ikke gjeldende i denne saken.

Vy Buss står derfor ved deres avgjørelse om å ikke etterkomme kravet om refusjon.

### **Nemnda bemerker**

Klager har fremsatt krav om at periodebilletten hun kjøpte den 15. mai 2024 endres til en tur/retur-billett og at gjenværende verdi av periodebilletten refunderes.

Det følger av informasjon på Vy Buss' nettside under «Endring og avbestilling av billett» at billetter kan endres eller avbestilles frem til én time før ordinær avgang, og at det kun er billetter med avbestillingsforsikring som gir rett til refusjon ved avbestilling.

Det er dokumentert at klagers periodebillett både var aktivert og tatt i bruk da klager tok kontakt med Vy Buss' kundesenter. Billetten ble ikke avbestilt minimum én time før avgang i henhold til Vy Buss' regler for avbestilling av billetter, og nemnda kan således ikke se at klager har krav på periodebilletten endres til en tur/retur-billett og at gjenværende verdi av periodebilletten refunderes. Nemnda kan heller ikke se at klager har krav på endring og refusjon av periodebilletten på annet grunnlag.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)

Jofri Lunde (NHO Transport)

Irene Vabe (Ruter)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)

Paula Martine Nyhus (Forbrukerrådet)