

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av bussbilletter

Dato

15.06.2020

Saksnummer

2020-01237

Tjenesteytere

Vy Buss AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en bussreise fra Oslo til Malmø den 27. mars 2020, med retur den 29. mars 2020. Som følge av Corona-situasjonen kunne ikke klager reise. Klager kontaktet derfor VY for refusjon av billettene, men ble henvist til å ta kontakt med et svensk selskap for refusjon av billettene. Klager mener at hun kun skal forholde seg til VY da hun kjøpte billettene på vy.no. Klager viser videre til at det står «VY nettbuss» øverst på billettene. Klager anfører at hun som kunde ikke kunne vite at noen andre enn VY drifter busslinjen og mener det er galt at VY henviser henne videre til andre selskaper som hun ikke har noe kundeforhold hos.

Klager krever refusjon for bussbillettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

VY har vist til at de i forbindelse med Covid-19 har gjort midlertidige endringer på avbestillingsmulighetene for billetter solgt på deres norske ekspresslinjer. VY anfører videre at busslinje 600 som kjøres mellom Malmø og Oslo ikke er eid av dem. VY viser til at klager tidligere er henvist til å kontakte Vy Travel AB som drifter linjen. VY informerer om at Vy Travel AB ikke gir refusjon, men at det er mulig at de gir en verdikode dersom klager henvender seg til deres kundesenter.

VY avslår klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager krever refusjon for bussbilletter tur/retur Oslo-Malmø pålydende kr 778 fordi hun ikke fikk reist på grunn av situasjonen med Covid-19.

VY anfører videre at busslinje 600 som kjøres mellom Malmø og Oslo ikke er eid av dem. VY viser til at klager tidligere er henvist til å kontakte Vy Travel AB som drifter linjen. VY informerer om at Vy Travel AB ikke gir refusjon, men at det er mulig at de gir en verdikode dersom klager henvender seg til deres kundesenter.

Etter nemndas syn kan kravet rettes mot Vy. Billetten er kjøpt på vy.no, og det er ingen tilgjengelig informasjon om at ruten disponeres av et annet selskap. I tråd med alminnelige forbrukerrettslige prinsipper, kan kravet rettes mot den kunden har handlet hos.

Klager har imidlertid kjøpt en billett som ikke gir grunnlag for refusjon, og det er ikke opplysninger om at bussen var innstilt. Det er således uansett ikke grunnlag for refusjon.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Jofri Lunde (NHO Transport)

Heidi L. Hansen (Flytoget)