

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om refusjon av billetter som følge innstilling.

### Dato

15.01.2024

### Saksnummer

2023-03417

### Tjenesteytere

Vy Buss AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager anfører at han på grunn av en togforstyrrelse i Sverige ikke kunne ta turen til Narvik, Bodø, Trondheim og Oslo. Klager anfører at han skrev til Vy om dette med en gang.

Klager anfører at han ba Vy om å refundere billettene på grunn av togforstyrrelsen. Klager anfører at han siden midten av august har blitt kastet frem og tilbake mellom Vy i Norge, Vy i Sverige, Vy Buss også videre. Klager anfører at ingen føler seg ansvarlig, og at ingen vet hvem som solgte billettene til han.

Klager anfører at krav om refusjon av billettene kun gjelder for strekningen Trondheim til Oslo. Klager anfører at alle andre deler av reisen har blitt refundert.

Klager krever å få refundert billettene for reise fra Trondheim til Oslo.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde en tur med Vy ekspress fra Trondheim S til Lillehammer skysstasjon, etterfulgt av tog fra Lillehammer stasjon via RE10 til Oslo S.

Klager tok kontakt med Vy Buss første gang 17. september. Den aktuelle reisen innebærer et samarbeid mellom Vy Buss og Vy tog. Dersom reisende ønsker å kansellere eller søke om refusjon for en slik reisekombinasjon, rådes de til å ta kontakt med Vy Buss kundeservice. Vy Buss forstår frustrasjonen ved å navigere mellom flere kundeservicekanaler, men det er viktig å merke seg at klager dessverre ikke er kvalifisert for den forespurte refusjonen.

Vy Buss har svart klager den 31. oktober 2023 og klargjort deres standpunkt til forespurt refusjon. Vy Buss sin beslutning om å avslå klagers krav om refusjon er basert på at både buss og tog opererte som planlagt den 20. august. I tillegg er det viktig å fremheve at klagers bestilling ikke var refunderbar.

Vy Buss kan ikke holdes ansvarlig for at den reisende ikke kunne fortsette med reisen sin på grunn av det innstilte toget fra Sverige til Norge.

### **Nemnda bemerker**

Klager krever å få refundert billetter for reise fra Trondheim til Oslo som følge av at innstilling av tog i Sverige medførte at klager ikke kunne gjennomføre planlagt reise i Norge.

Det følger av Vy Buss' reisevilkår § 4.5 at refusjon av billettutgifter tilbys dersom Vy Buss har grunn til å tro at reisen blir kansellert eller forsinket med mer enn to timer.

Vy Buss har opplyst at både bussavgangen og togavgangen som klager skulle reise med gikk som planlagt den 20. august 2023. Videre har Vy Buss opplyst at klagers billetter ikke var refunderbare. Nemnda kan derfor ikke se at det er grunnlag for refusjon av billettene.

Nemnda finner etter dette at klager ikke har rett til å få refundert billettene for reise fra Trondheim til Oslo.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Maren Nesseth Borkhus (Innlandstrafikk)

Zohaib Asghar (Ruter)