

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av bussbilletter som følge av kansellering - Covid-19

Dato

15.09.2020

Saksnummer

2020-01544

Tjenesteytere

Vy Buss AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt to billetter fra Oslo til Porsgrunn med avgang den 09. april kl. 09:00 og retur den 12. april kl. 17:47. Avgangene ble imidlertid kansellert og klager fikk en verdikupong fra Vy Buss. Ettersom klager var avhengig av å reise til den tiden han hadde bestilt bussbilletter, så måtte han ordne med annen transport. Klager ønsker derfor å få billettene refundert i sin helhet. Klager har vist til at han har kjøpt billett til en tidsbestemt avgang og at han har rett til å velge mellom om han ønsker verdikupong eller pengene tilbake.

Klager krever refundert kr. 1 130 for bussbillettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Vy Buss har vist til sitt tidligere avslag. Der har Vy Buss anført at ruten klager hadde billett til, ikke er innstilt i sin helhet, men kun fått redusert antall avganger som en konsekvens av koronaviruset. Vy Buss viser videre til at billetten uten avbestillingsforsikring ikke er refunderbare på noen annen måte i dette tilfellet. De viser også til at reduisering av avganger som følge av koronaviruset går under Force Majeure, og gir derfor ikke rett til refusjon. Vy Buss opplyser videre om at som hovedregel blir reisende flyttet til første ledige avgang, men i dette tilfellet har klager fått verdikoder som gir mer frihet til booking av nye billetter.

Vy Buss avslår klagers krav om refusjon.

Nemnda bemerker

Klager krever refusjon av bussbilletter som følge av at avgangen hans ble kansellert.

Tjenesteyter har anført at avgangen ikke har blitt kansellert, men fått reduserte avganger som følge av korona-situasjonen.

Som følge av Covid-19 pandemien, er det nemndas vurdering at reisende må finne seg i en viss endring av kollektivtilbudet, og at det må påregnes endringer og reduksjoner i avganger. Siden avgangen ikke er innstilt i sin helhet, finner nemnda at kompensasjon i form av verdikupong er tilstrekkelig. Det vises til at det var flere avganger som kunne benyttes, både tidligere og senere.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, er av den oppfatningen at klager her må få medhold. Etter EU-forordningen skal passasjerer få valget mellom refusjon eller omruting når en avgang innstilles. Får de ikke dette valget har passasjerer i tillegg krav på å få kompensasjon på 50% av billettprisen. Den konkrete avgangen klager her hadde billett til ble innstilt av transportøren. At det var andre avganger på denne ruten samme dag er etter forbrukerrepresentantenes oppfatning ikke av betydning. Det vises i denne sammenheng til EU-kommisjonens retningslinjer for tolkningen av forordningen i lys av covid-19 viruset. EU-forordningen er også klar på at refusjon skal utbetales kontant med mindre passasjer godtar noe annet.

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)

Hege Sand (Ruter)