

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om refusjon av billett - busstreik

### Dato

21.01.2021

### Saksnummer

2020-03291

### Tjenesteytere

Tide Buss AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager forklarer at hun bestilte tur-returbilletter for strekningen Haugesund - Bergen den 17. september og visste ikke på dette tidspunktet at det kunne bli streik. Videre forklarer hun at da hun skjønte at streiken ble trappet opp lørdag 26. september 2020, slik at hun ikke ville kunne komme seg hjem søndag 27. september 2020, tok hun kontakt med Tide Buss via chat hvor hun fikk beskjed om at hun verken fikk penger tilbake eller kunne bruke billetten til en ny avgang hvis streiken for eksempel ble løst på mandagen. Hun opplevde svaret som usikkert og at nettsiden var kaotisk. Hun forklarer at kundebehandlerne forsvant hele tiden, chatten datt ut og hun ble stadig nødt til å snakke med nye kundebehandlere.

Klager viser til uttalelse fra Forbrukerrådet om at hun kan fremsette et krav om erstatning av tapet som avtalebruddet hadde påført henne.

Etter at klager hadde vært i kontakt med Forbrukerrådet forklarer hun at hun tok kontakt med Tide på nytt hvor hun la ved uttalelsene fra Forbrukerrådet. Tide Buss avviste klagers krav om refusjon og mente at de hadde retten på sin side og at Forbrukerrådet tok feil i sine vurderinger.

Klager forklarer at hun ble nødt til å få slektninger til å kjøre hvert sitt stykke på til sammen 3 timer for at hun skulle komme seg hjem. Klager forklarer at hun ikke har kvitteringer på hvilken kostnad dette ble til sammen for bensin, ferge, bom og andre kostnader forbundet med bilkjøring. Hun legger også til at hun trodde på dette tidspunktet at hun ville få pengene sine tilbake, siden Forbrukerrådet hadde vært så tydelige på dette. Klager mener det er å stjele dersom man ikke leverer varen eller tjenesten som det er betalt for.

Klager krever tilbakebetaling av billetten som hun ikke fikk brukt, på totalt kr. 269. Dersom klager ikke får billettprisen refundert, krever hun subsidiært å få utgiftene forbundet med bilreisen refundert.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Tide Buss forklarer at det ved kjøp av billett ble inngått en avtale mellom transportør og kunde. Videre forklares det at det nærmere innholdet i avtalen blant annet er bestemt av kjøpsvilkårene for Nor-way Bussekspress som aksepteres ved kjøp av billett. Disse vilkårene er tydelige på passasjers rettigheter ved streik: "Reisegarantien omfattes ikke av streik. Det betyr at man ikke får refundert billett når avgang blir kansellert pga. streik. Alternativ transport vil heller ikke bli refundert."

På bakgrunn av dette kan ikke Tide Buss imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder krav om refusjon av ubenyttet billett som følge av streik.

Klager har vist til uttalelse fra Forbrukerrådet om at tjenesteyter ikke kan påberope seg streik for å avslå refusjon.

Det følger klart av reisevilkårene til Nor-Way bussekspress at billetter ikke refunderes som følge av streik. Dette er en del av avtalevilkårene mellom tjenesteyter og kunde, som kunden er bundet av.

Videre følger det av alminnelige kontraktsrettslige regler at streiker og andre arbeidskonflikter som ledd i generelle lønnsforhandlinger i bransjen må anses å ligge utenfor tjenesteyters kontroll, jf. bl.a. kommentarutgaven til kjøpsloven (2008) av Bergem, Konow og Rognlien. Streiken var ikke et resultat av forhold internt i virksomheten som tjenesteyter råder over, men en generell landsomfattende lønnskonflikt. Det vises også til tidligere praksis fra nemnda hvor samme problemstilling ikke har gitt grunnlag for refusjon. Det vises videre til at streiken var varslet.

Det er således ikke grunnlag for refusjon.

### **Vedtak**

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

### **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Olav Grøttland (Vy)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)