

Vedtak i Transportklagenemnda - Sjø

Sammendrag

Krav om refusjon av periodebilletten.

Dato

15.06.2020

Saksnummer

2020-01454

Tjenesteytere

Fram

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte periodebillett den 5. mars 2020 for bruk frem til påske. Klager er dagpendler og benytter hurtigbåten fra Hareid til Ålesund for å komme på jobb. Den 13. mars 2020 startet hun med hjemmekontor som følge av de sentrale retningslinjer ved nedstengning av Norge fra 12. mars 2020 grunnet koronapandemien. Periodebilletten ble da kun benyttet i åtte dager.

Klager så det naturlig som følge av denne situasjonen at det var grunnlag for å søke refusjon av delen av billetten som ikke ble benyttet.

Klager krever refusjon for 22/30 av periodebilletten $2110 \cdot 22/30 = 1547$ kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

FRAM har i det vesentlige anført til klager:

Nasjonale føringer og direkte pålegg som følge av smittevern hensyn har gjort at mange av FRAM sine kunder har fått endret reisebehov. Stengte barnehager og skoler eller hjemmekarantene og hjemmekontor fører til at mange ikke vil få brukt sine periodebilletter. Mange har derfor sendt oss spørsmål om refusjon av gjenstående verdi på periodebilletter som ikke vil bli brukt.

Slik FRAM ser det. Ligg disse forholdene utenfor omfanget av deres refusjonsordning. I tråd med FRAM sitt samfunnsansvar og føringer fra styresmaktene opprettholder FRAM kollektivtilbudet i fylket i denne perioden. Siden tilbudet er til stede, har FRAM derfor bestemt at endring i reisebehov av smittevern hensyn eller andre forhold forårsaket av koronapandemien, ikke medfører rett til refusjon av periodebilletter.

FRAM vil fremdeles tilby refusjon av periodebilletter til kunder som kan legge frem kopi av 100 % sykemelding i minimum åtte dager, i tråd med FRAM sine refusjonsregler.

FRAM har i det vesentlige anført til nemnda:

FRAM har ingen ny informasjon utover det opprinnelige avslaget som har blitt sendt til klager tidligere.

FRAM refunderer ikke periodebilletter som følge av endret reisebehov hos kundene.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder refusjon av periodebillett grunnet covid-19 pandemien. Klager kjøpte en periodebillett den 5. mars 2020. Han fikk kun brukt den frem til 12. mars, da hun ble pålagt hjemmekontor som følge av Corona-situasjonen.

Nemnda kan ikke se at endret reisebehov som følge av utbruddet av covid-19 faller inn under refusjonsordningen. FRAMs reisetilbud er opprettholdt, og det er således ingen svikt i tilbudet til kundene. Det at klager ikke kan reise på arbeid grunnet pålagt hjemmekontor, er et forhold som ligger utenfor tjenesteyters kontroll. Eventuelle tap passasjerer har som følge av pålegg fra arbeidsgiver om å være hjemme, er ikke transportørens ansvar.

Nemndas mindretall, forbrukerrepresentantene, dissenterte i avgjørelsen da de er av den oppfatning at klager bør få medhold i sitt krav om refusjon for den resterende perioden, etter 13. mars, som reisebeviset gjelder for. På bakgrunn av den ekstraordinære situasjonen med covid-19 viruset, har omstendighetene endret seg drastisk etter dette tidspunktet og etter at periodekortet ble kjøpt. Som en del av den nasjonale dugnaden har myndighetene og flere av kollektivselskapene i denne perioden sterkt anmodet om at folk unngår å reise med kollektivtransport så langt det lar seg gjøre. Forbrukerrepresentantene mener det vil føre til et sterkt urimelig resultat dersom forbrukeren i en slik ekstraordinær situasjon som covid-19 pandemien er, ikke har anledning til å tre ut av avtalen for den gjenværende perioden. Videre vises det til at de fleste andre kollektivselskapene tilbyr refusjon for den resterende perioden.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5 (5).

Vedtak

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

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)

Frode Sund (NHO sjøfart)

Kari Kvam Ytreland (Norled AS)