

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om at periodebillett blir satt på pause eller refundert på grunn av reisebegrensninger (Covid-19)

Dato

15.06.2020

Saksnummer

2020-00961

Tjenesteytere

Fram

Klager har i det vesentlige anført

Klager forklarer at hun fylte på periodebilletten for hurtigbåt 10. mars 2020. Dette er en periodebillett klager kun benytter seg av i forbindelse med jobb siden hun må pendle til og fra jobb med hurtigbåt. Den 13. mars kom nyheten om at hjemmekontor var pålagt på ubestemt tid på grunn av koronaviruset. Klager forklarer at hun så mange selskaper tilby sine kunder pause eller refusjon av periodebillett og ønsket derfor å undersøke med FRAM om dette var noe de også kunne tilby.

Klager anfører at hun i utgangspunktet ønsket å sette billetten på pause, men forslo også refusjon da hun var i kontakt med FRAM. Begge alternativene ble avslått. Klager mener at det i en slik spesiell situasjon som dette er mye å betale over 2000 kr for en tjeneste man ikke får benyttet seg av, uten å få tilbud om å sette billetten på pause.

Klager krever at peridebilletten blir satt på pause, subsidiært at de resterende dagene blir refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

FRAM har i sitt tilsvaret til nemnda vist til tidligere svar gitt til klager, hvor selskapet uttalte følgende:

"Nasjonale føringer og direkte pålegg som følge av smittevernhensyn har gjort at mange av FRAM sine kunder har fått endre 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 forholda utenfor omfanget av vår refusjonsordning. I tråd med vårt 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 smittevernomsyn eller andre forhold forårsaka av koronapandemien, ikke medfører rett til refusjon av periodebilletter.

FRAM vil framleis tilby refusjon av periodebilletter til kunder som kan legge fram kopi av 100 % sjukemelding i minimum 8 dager, i tråd med våre refusjonsregler."

Endret reisebehov kvalifiserer ikke til refundering av periodebillett.

FRAM opprettholder sitt opprinnelige avslag.

Nemnda bemerkar

Klagen gjelder krav om refusjon av periodebillett grunnet utbruddet av covid-19. Klager er pålagt hjemmekontor og får ikke benyttet billetten.

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 covid-19 pandemien, er et forhold som ligger utenfor tjenesteyters kontroll. Eventuelle tap passasjerer har som følge av de er pålagt å være hjemme, er ikke tjenesteyter ansvarlig for.

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.

I tråd med flertallets vurdering, anbefales ikke medhold.

Vedtak

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

Nemndas representantar

Steinar Backe (leder)
Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)
Hege Sundby (Forbrukerrådet)
Olav Grøttland (Vy)
Hege Sand (Ruter)