

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av periodebillett som følge av busstreik.

Dato

07.12.2020

Saksnummer

2020-03149

Tjenesteytere

Skyss

Klager har i det vesentlige anført

Klager har vist til at hun kjøpte en periodebillett pålydende kr 800 den 24. september 2020. Som følge av streik ønsket klager refusjon av billetten. Klager fikk kun en delvis refusjon fra Skyss pålydende kr 640, da de avviser å dekke de dagene hvor klager ikke fikk brukt billetten til og fra jobb.

Klager krever fullstendig refusjon av billetten, herunder refusjon av utestående beløp pålydende kr 160.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Skyss har i sitt tilsvaret vist til at sitt reglement vedrørende refusjoner. Som hovedregel refunderer ikke Skyss billetter, unntakene gjelder kun ved opphør av kundeforhold og i sykdomstilfeller i henhold til selskapets transportvilkår punkt 9.3.1 og 9.3.2.

Skyss viser til at de i spesielle tilfeller, som ved nedstengingen knyttet til covid-19 og under buss-streiken valgte de å benytte seg av punkt 9.3.4 «Andre tilfeller» hvor det fremgår at «Skyss kan etter ei konkret vurdering og gje refusjon i andre tilfelle dersom det ville vere urimelig å nekte refusjon». Forbeholdet her (i begge disse tilfellene) har vært at refusjonen skjer fra dagen Skyss blir kontaktet. Når streiken ble et faktum ble dette opplyst om på selskapets nettsider og i saker knyttet til busstreik i media. Dette var informert om samme dag som streiken startet, lørdag 25. september.

Skyss viser til at alle deres kunder har blitt behandlet likt knyttet til dette, da alle har hatt de samme forutsetningene for å innhente informasjon knyttet til streiken og refusjon. Skyss påpeker at forskjellsbehandling ikke vil være god kundeservice.

Skyss avslår klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager krever fullstendig refusjon av sin periodebillett som følge av at hun ikke fikk benyttet seg av billetten på grunn av streik.

Det følger av punkt 9.3 i Skyss sitt reglement at Skyssbilletter som en hovedregel ikke vil bli refundert. Unntakene fra dette følger i punkt 9.3.1 – 9.3.4. I dette tilfellet er det unntaket i 9.3.4 «Andre tilfelle» som er aktuelt. Av unntaket fremgår det at Skyss etter en konkret vurdering kan gi refusjon i andre tilfeller dersom det vil være urimelig å nekte kunden refusjon.

Skyss har vurdert det slik at kunden vil ha rett til refusjon på grunn av busstreiken med det forbehold at refusjonen vil regnes fra den Skyss blir kontaktet. Nemnda er av den oppfatning at Skyss har anledning til å oppstille et slikt forbehold og at selskapet i tilstrekkelig grad har informert om dette.

Vedtak

Transportklagenemnda – Kollektiv finner ikke grunn til å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Hege Sand (Ruter)

Olav Grøttland (Vy)