

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Refusjon av periodebillett på grunn av reisebegrensninger (Covid-19)

Dato

15.06.2020

Saksnummer

2020-00952

Tjenesteytere

Fram

Klager har i det vesentlige anført

Klager forklarer at han kjøpte ny periodebillett hos Fram den 3. mars 2020 for å kunne reise til sin arbeidspraksis. Den 13. mars 2020 kom nyheten om at skoler og barnehager ble stengt på grunn av koronaviruset. Klager søkte FRAM om refusjon av de resterende dagene på periodebilletten siden han er i risikogruppen for smitte. Klager forklarer at han har fått beskjed fra FHI og lege om å unngå busser, butikker og andre plasser der det kan samles folk. Klager anfører at Nav, arbeidsgiver og han var enige om at han skulle være hjemme fordi han er i risikogruppen siden han er diabetiker og tidligere kreftpasient.

Klager mener det er feil at FRAM ikke refunderer de resterende dagene på periodebilletten fordi han har fått beskjed fra FHI og lege om å unngå buss siden han kan bli alvorlig syk dersom han blir smittet. FRAM krever 100 % sykemelding på minst 8 dager for å få refusjon. Dette er noe klager ikke har da jobben hans er en arbeidspraksis fra Nav.

Klager krever de resterende dagene på periodebilletten sin refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

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

"Nasjonale føringer og direkte pålegg som følge av smittevern hensyn 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 smittevernsomsyn 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 bemerker

Klagen gjelder krav om refusjon av periodebillett som ikke kan brukes da klager har fått reiseforbud grunnet covid-19 utbruddet, siden han er i risikogruppen.

Nemnda finner ikke at klagers situasjon 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 grunnet utbruddet av covid-19, 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 representanter

Steinar Backe (leder)
Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)
Hege Sundby (Forbrukerrådet)
Heidi L. Hansen (Flytoget)
Hege Sand (Ruter)