

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

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

### Dato

15.06.2020

### Saksnummer

2020-01555

### Tjenesteytere

Fram

### Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en 30-dagers periodebillett den 11. mars 2020. Han fikk kun brukt billetten i 1 dag på grunn av at undervisningen ble stoppet den 12. mars som følge av Corona-situasjonen. Klager kontaktet FRAM for refusjon, men fikk avslag. Klager viser til at hans bror som bor i Oslo får refundert resterende dager på sitt månedskort.

Klager krever å få refundert de resterende dagene på sitt periodekort.

### 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 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, ligger disse forholdene utenfor omfanget av vår refusjonsordning. I tråd med vårt samsfunnsansvar 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 refusjon av periodebillett grunnet Covid-19 pandemien. Klager kjøpte en 30-dagers periodebillett den 11. mars 2020. Han fikk kun brukt billetten i 1 dag som følge av at undervisningen ble stoppet den 12. mars på grunn 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 skolen grunnet stengt skole, 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)