

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av bussbilletter

Dato

19.10.2020

Saksnummer

2020-01720

Tjenesteytere

Flåm Travel AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle, sammen med tre andre, reise på ferie til Norge i mai 2020. Klager hadde i den anledning kjøpt billetter til en busstur til Borgund Stavkirke. På grunn av Corona-viruset hadde ikke klager og hans reisefølge mulighet til å reise fra Australia til Norge. Klager tok kontakt med selskapet og ba om refusjon for billettene, men selskapet avslø kravet da billettene er ikke-refunderbare.

Klager krever refusjon av bussbilletter pålydende kr. 3 560.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flåm Travel har ikke inngitt tilsvar i saken. I avslaget de ga til klager har de opplyst om at bussbillettene ikke er refunderbare.

Nemnda bemerker

Klager krever refusjon av billett som følge av de ikke kunne reise fra Australia til Norge som følge av covid-19 pandemien.

Tjenesteyter har anført at bussavgangen ikke ble innstilt, og at billetten ikke er refunderbar.

Nemndas flertall kan ikke se at endret reisebehov som følge av utbruddet av covid-19 faller inn under refusjonsordningen. Selskapets reisetilbud er opprettholdt, og det er således ingen svikt i tilbudet til kundene. Det at klager ikke kan reise til Norge grunnet covid-19, er et forhold som ligger utenfor tjenesteyters kontroll. Eventuelle tap passasjerer har som følge av dette, er ikke tjenesteyter ansvarlig for. Flertallet viser til tidligere praksis om dette, og at spørsmålet er behandlet i en rekke tidligere avgjørelser.

Nemndas mindretall, forbrukerrepresentantene, dissenterte i avgjørelsen da de er av den oppfatning at klager bør få medhold i sitt krav om refusjon. På bakgrunn av den ekstraordinære situasjonen med Covid-19 viruset, har omstendighetene endret seg drastisk etter at reisen ble bestilt. For tidspunktet for denne reisen var det karanteneplikt ved innreise til Norge. I tillegg ble så godt som alle flyreiser kansellert. Det er klart at en karantene på 10 dager etter innreise endrer forutsetningene for klagers reise drastisk. 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 når pandemien har ført til store endringer av forholdene og situasjonen ellers. Forbrukerrepresentantene mener derfor klager har anledning til å tre ut av avtalen i medhold av § avtaleloven § 36.

Vedtak

I tråd med flertallets vurdering finner ikke Transportklagenemnda for kollektivtransport å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Jofri Lunde (NHO Transport)