

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttet enkeltbillett - busstreik

Dato

08.12.2020

Saksnummer

2020-03246

Tjenesteytere

Kolumbus AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med buss den 29. september 2020, men fikk ikke reist fordi det var busstreik. Klager forklarer at han på grunn av busstreiken ikke fikk benyttet seg av enkeltbilletten han hadde kjøpt, fordi det aldri kom noen buss. Klager krever beløpet for billetten refundert da tjenesten han betalte for ble ikke levert. Klager viser til Kolumbus sine refusjonsregler hvor det fremgår at dersom man har en ubrukt billett som man angrer på å ha kjøpt, så må refusjonskravet fremmes innen 14 dager etter at billetten ble kjøpt.

Etter å ha mottatt Kolumbus sitt tilsvare i saken legger klager til at den strekningen han kjøpte på appen kun kan kjøres med buss og mener derfor det er irrelevant å nevne båt, bysykkel og tog som et alternativ. Klager har i sin dialog med selskapet skrevet at det ikke går hurtigbåt eller tog fra Sola til Kvadrat. Klager anfører at det ikke var noen informasjon eller advarsel om at det var busstreik da han kjøpte billetten i appen.

Klager krever refusjon av ubenyttet enkeltbillett til kr. 38.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kolumbus forklarer at busstreiken pågikk fra lørdag 26. september kl. 06:00 til 1. oktober kl. 12:00. Det ble besluttet å gjøre et unntak fra refusjonsreglene ved å gi en utvidet rett til refusjon, slik at kunder med periodebilletter fikk refusjon for de dagene streiken pågikk. Dette ble annonsert og informert bredt i Kolumbus sine informasjonskanaler at det pågikk en streik og at bussene ikke gikk på grunn av dette. En enkeltbillett kan brukes på båt, bysykkel og tog, slik at det fortsatt var et tilbud for de reisende. Ettersom enkeltbillettene kunne benyttes til annet enn bussreiser gjaldt det ingen refusjonsrett for enkeltbilletter.

Etter at Kolumbus har mottatt klagers kommentar i saken ønsker Kolumbus å legge til at bakgrunnen til for at den midlertidige utvidede refusjonsretten ikke gjaldt for enkeltbilletter var fordi enkeltbilletter kunne brukes til reiser med andre transportmidler og hensikten med å vise til at enkeltbillettene fortsatt kunne benyttes var ikke for å antyde at klager kunne kommet seg dit han ønsket eller faktisk brukte billetten han hadde kjøpt. Kolumbus presiserer at refusjonsretten under streiken gjaldt kun for periodebilletter ved henvendelse til Kolumbus innenfor den perioden streiken pågikk. I disse tilfellene ble periodebilletten kansellert/tatt bort og kunden fikk tilbakebetalt et beløp tilsvarende de gjenstående dagene på billetten, hvilket er i tråd med praksis hos de andre transportselskapene. Kolumbus har kun opplyst at periodebilletten ga rett til refusjon, ikke enkeltbilletter som ble kjøpt da streiken pågikk.

Kolumbus opprettholder sitt standpunkt i saken.

Nemnda bemerker

Klager krever refusjon av enkeltbillett som ikke kunne benyttes på grunn av streik.

Kolumbus har vist til at deres refusjonsregler ikke gjelder i et slikt tilfelle, men at de som et midlertidig tilbud tillot refusjon av periodebilletter.

Etter nemndas syn må saken også vurderes etter selskapets reisegaranti, da tjenesten var innstilt. Det følger imidlertid av den at den ikke gjelder når det inntreffer omstendigheter som Kolumbus ikke kan styre, for eksempel ekstreme værforhold, ulykker, islagte fjorder og vegstengninger som gjør at transportmiddelet ikke kommer fram, streik og lignende.

På denne bakgrunn åpner heller ikke reisegarantien for en refusjon.

Kolumbus tilbud om refusjon av periodebillett var et ekstra servicetilbud, som ikke gir grunnlag for rett til å få refundert enkeltbillett.

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)

Hege Sand (Ruter)

Olav Grøttland (Vy)