

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

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

Dato

15.06.2020

Saksnummer

2020-00953

Tjenesteytere

Fram

Klager har i det vesentlige anført

Som følge av Corona-situasjonen ble klagers arbeidsplass satt i «karantene» og hun skulle derfor ha hjemmekontor frem til påske. Klager kontaktet FRAM for refusjon av sitt periodekort, men fikk avslag. Klager syntes at det er urimelig at hun ikke får benyttet seg av reisekortet og syntes at det veldig lite lojalt ovenfor lojale kunder. Klager ber om at FRAM utviser skjønn i dette tilfellet.

Klager krever refusjon av periodebillett, eventuelt at periodebilletten utsettes til neste måned.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

FRAM har i sitt tilsvarende svar gitt 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 krav om refusjon av periodebillett grunnet utbruddet av Covid-19. Klager har fått pålegg om hjemmekontor og får ikke benyttet periodebillett.

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 sitt arbeid, 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)

Hege Sand (Ruter)

Olav Grøttland (Vy)