

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om refusjon av månedsbillett - Covid-19

### Dato

11.02.2021

### Saksnummer

2020-03715

### Tjenesteytere

Fram

### Klager har i det vesentlige anført

Klager forklarer at han hadde kjøpt månedsbillett den 6. november 2020. Han anfører at han senere fikk vite at han ble pålagt obligatorisk hjemmekontor på ubestemt tid. Klager forklarer at siden han kun bruker buss til og fra jobb, så trodde han det skulle bli enkelt å få forståelse fra FRAM og at de ville imøtegå hans forslag om å enten legge til to uker ekstra på hans månedsbillett eller kompensere han økonomisk for tapet. Klager retter kritikk til selskapet for at de ikke er fleksible med å finne løsninger på generelt grunnlag. Klager forklarer at han kommer til å kutte ut lokalbuss permanent dersom saken ikke får en tilfredsstillende løsning.

Klager forklarer at han kun tar buss til og fra arbeid, så lørdagene og søndagene ikke er med i beregningen av tapte reisedager.

Klager krever å bli refundert for de tapte dagene han ikke kunne bruke månedsbilletten som er minst 10 dager eller 20 gratisreiser på grunn av smitteverntiltak.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

FRAM har i sitt tilsvarende svar til Transportklagenemnda forklart at de ikke har noen kommentarer utover opprinnelig avslag. Det fremgår blant annet følgende av FRAM sine svar som er innsendt i saken: "Det er dessverre ikke mulig å bytte startdato på allerede kjøpte produkt."

Videre fremgår følgende: "Slik FRAM ser det, ligg disse forholdene 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 smittevernhensyn eller

andre forhold forårsaket av koronapandemien, ikke medfører rett til refusjon av periodebilletter."

FRAM opprettholder sitt opprinnelige avslag i saken.

### **Nemnda bemerker**

Klager krever refusjon for ubenyttet billett som følge av pålagt hjemmekontor.

Nemndas 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 er pålagt hjemmekontor grunnet covid-19, er et forhold som ligger utenfor tjenesteyters kontroll. Eventuelle tap passasjerer har som følge av dette, er ikke tjenesteyter ansvarlig for. Nemnda viser til tidligere praksis om dette, og at spørsmålet er behandlet i en rekke tidligere avgjørelser.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda for kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)

Hege Sand (Ruter)