

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av periodebillett på grunn av reisebegrensninger (Covid-19).

Dato

15.06.2020

Saksnummer

2020-00986

Tjenesteytere

Kolumbus AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager viser til at han kjøpte en 30-dagers billett for kr 760 den 1. mars 2020. Som følge av Covid-19 har klager hjemmekontor og hjemmeisolering. Av den grunn har han ikke fått brukt billetten og ber om at billetten fryses fra 13. mars 2020.

Klager krever prinsipalt refusjon av for perioden fra 13.03.20 – 31.03.20, subsidiært at billetten fryses fra 13.03.20.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kolumbus viser til at klager ønsker å få refusjon for månedskort kjøpt hos Kolumbus i forbindelse med at han ikke får benyttet dette på grunn av Covid-19.

Kolumbus forholder seg til sine gjeldende regler for refusjon. Dette innebærer at Kolumbus ikke automatisk refunderer billetter for de som sitter i karantene, samt at det ikke er mulig å fryse eller utsette billetten.

Kolumbus viser til at i perioden etter utbruddet av Covid-19 har reisetilbudet endret seg noe, men det er fremdeles mulig å reise kollektivt. Det faktum at klager har valgt å ikke reise kollektivt gir ikke grunnlag for refusjon.

Kolumbus avslår klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager krever prinsipalt refusjon av månedsbillett, subsidiært at billetten fryses fordi han ikke får benyttet seg av billetten som følge av Covid-19.

Av nettsidene til Kolumbus fremgår det at refusjon av billetter kun gjennomføres ved sykdom, dødsfall, flytting eller ved endring i reisemønster grunnet jobbytte.

Klager har hjemmekontor, noe som gjør at han ikke lenger har behov for å bruke billetten. Nemnda bemerker at klagers situasjon ikke faller inn under noen av tilfellene som gir rett til refusjon.

Nemnda kan ikke se at endret reisebehov som følge av utbruddet av Covid-19 faller inn under refusjonsordningen. Kolumbus reisetilbud er opprettholdt, og det er således ingen svikt i tilbudet til kundene. Det at klager ikke kan reise på grunn av pålegg om hjemmekontor, 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)

Heidi L. Hansen (Flytoget)