

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av de dagene klager ikke kunne bruke periodebilletten på grunn av busstreik

Dato

08.12.2020

Saksnummer

2020-03232

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager har en periodebillett for 180 dager som ble aktivert 11. august 2020. På grunn av busstreiken ba klager AtB den 29. september 2020 om å få refundert de dagene hun ikke kunne bruke periodebilletten. Klager forklarer at det går kun buss der hun bor. Klager forklarer at AtB kun har refundert fra og med 29. september 2020, men ikke for de forutgående dagene fra begynnelsen av streiken den 26. september 2020. Klager krever å få refundert de dagene AtB ikke har levert tjenesten hun hadde forhåndsbetalt for. Klager mener AtB ikke kan ta betalt for en tjeneste de ikke leverte.

Klager anfører at hun aldri har fått noen informasjon om at kravet måtte fremmes samme dag som streiken begynte. Klager ble etter hvert oppmerksom på at kunder opplevde problemer med å få refusjon og sendte derfor inn sitt krav 29. september 2020 hvilket var da hun leste om dette i avisen. Klager mener hun ikke ble gitt informasjon om sine rettigheter i forbindelse med denne innstillingen.

Etter at klager har mottatt AtB sitt tilsvare i saken legger hun til at det er tydelig at AtB forveksler sin reisegaranti og tilbud for kunden om å gå bort fra avtalen om transporttjenester i visse tilfeller som sykdom og lignende jf. deres vedtekter, med vanlig avtalerett. Klager presiserer at hun ikke har søkt om refusjon i henhold til vedtekter fordi hun ikke hadde som intensjon å gå bort fra avtalen om transporttjeneste. Klager forklarer at hun ikke har bedt om erstatning for merutgifter i henhold til reisegaranti. Klager mener at vedtektene AtB viser til ikke er relevante i denne sammenheng.

Hun forklarer videre at hun har tatt hensyn til force majeure som selskapet ikke har påberopt seg i kontrakten/kjøpsavtalen og lot være å kreve oppfyllelse av avtalen. Klager mener, i henhold til avtalerett, at hun ikke er pliktig til å betale for tjenester som ikke er

levert. Tjenesten ble betalt for forskuddsvis og klager har krevd å få tilbake forskuddet. Klager har bedt AtB om å vise til hjemmel som gir dem grunnlag til å ta betalt for noe de ikke kan levere, men AtB har ikke lykket med dette. Klager legger til at det ut ifra tilsvaret fremgår at det var tre dagers tjeneste som ikke ble levert og kompensert på grunn av streiken.

Klager legger til at hun reagerer sterkt på at AtB ensidig gikk ut av avtalen ved å annullere periodebilletten uten at hun hadde bedt om det. Klager mener at dette ikke er korrekt i henhold til avtalerett siden de ikke har påberopt seg en slik mulighet ved inngåelse av avtalen.

Klager krever refusjon av de dagene hun ikke kunne bruke periodebilletten på grunn av busstreiken.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager søkte om refusjon av sin periodebillett den 29. september 2020 og påpekte at hun ikke ville bruke billetten som følge av busstreiken som varte i fire dager 26. september til 30. september 2020. AtB refunderte restbeløpet med utgangspunkt i kjøpsdato 11. august 2020 og fra dagen klager tok kontakt for refusjon den 29. september 2020. Dette svarer til 48 dagers bruk av periodebillettens varighet på 180 dager. Klager fikk derfor en refusjon pålydende kr. 3061,66.

AtB sine refusjonsregler reguleres av reglene om "Erstatning og refusjon av reisekort og billetter". Det er kun ved sykdom eller dødsfall AtB kan refundere periodebilletten med tilbakevirkende kraft dersom den ikke er blitt brukt. Hvis det er reist med periodebilletten vil vi trekke fra enkeltreiser.

I Trondheim varte busstreiken i perioden 26. september til 30. september 2020. Streiken skyldtes en uenighet i lønnsvilkår mellom arbeidsgiver og bussjåførene. I Trøndelag kjøres bussene på anbud. Det at bussjåførene streiket, må derfor ses på som forhold utenfor AtBs kontroll, da AtB ikke var en direkte part i denne uenigheten.

Klager mener hun ikke ble gjort oppmerksom på rettighetene sine rundt refusjon. Informasjonen om at streiken sannsynligvis kom til å bli trappet opp fra lørdag 26. september 2020 ble skrevet om på atb.no og i avisene. Hva som gir grunnlag for refusjon av periodebillett reguleres av AtB sine refusjonsregler. Det er imidlertid ingenting i AtB sine refusjonsregler som tilsier at streik gir grunnlag for refusjon. AtB valgte allikevel å gå utover de ordinære refusjonsreglene. Grunnen til dette var for å gjøre praksisen mer lik de andre kollektivtilbyderne i Norge, som for eksempel Ruter og Kolumbus. På daværende tidspunkt var det i tillegg usikkert på hvor lenge streiken ville vedvare. Her er det likevel viktig å skille at eksempelvis Ruter har en mer åpen tilnærming til refusjonssaker, da de har et ekspedisjonsgebyr på kr 100. En slik praksis med gebyr er noe AtB ikke opererer med. Det er imidlertid lik praksis når det kommer til at refusjonsbeløpet beregnes fra den dagen man mottar forespørselen om refusjon.

AtB legger til at det fortsatt er kun ved sykdom eller dødsfall at AtB kan refundere periodebilletten med tilbakevirkende kraft. AtB refunderte periodebilletten i henhold til gjeldende regelverk, og for så vidt samme regelverk som er gjeldende for flere kollektivaktører i bransjen – fra dagen kunden tok kontakt.

AtB opprettholder refusjonskravet siden informasjonen som ble gitt var at AtB refunderer fra den dagen kunden tar kontakt.

Nemnda bemerker

Klager krever refusjon av sin periodebillett som følge av at hun ikke fikk benyttet seg av billetten på grunn av streik. Klager har fått refundert billett fra den dagen hun tok kontakt.

AtB har vist til sine refusjonsregler, om "Erstatning og refusjon av reisekort og billetter". Det fremgår der at kun ved sykdom eller dødsfall AtB kan refundere periodebilletten med tilbakevirkende kraft dersom den ikke er blitt brukt.

Etter nemndas syn fremstår dette noe misvisende, da disse reglene er myntet på forhold på kundens side. Slik nemnda ser det må klagers krav vurderes etter AtB reisegaranti, da tjenestetilbudet var innstilt. Det følger imidlertid av reisegarantien at den ikke gjelder dersom forsinkelsen eller innstillingen skyldes forhold utenfor transportørens kontroll, slik som offentlige påbud og forbud, streik og lignende. AtB har således ingen plikt til å gi refusjon.

AtB har imidlertid tilbudt refusjon som et servicetilbud, og etter nemndas syn vil de også ha anledning til å fastsette betingelse om at den skal gjelde fra kunden fremsetter sitt krav.

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)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Hege Sand (Ruter)