

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttet billett - Covid-19

Dato

08.12.2020

Saksnummer

2020-02987

Tjenesteytere

Go-Ahead Nordic

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med toget den 30 mars 2020. Klager forklarer at billettene ble kjøpt 6. mars, hvilket var før Covid-19 restriksjonene ble innført. Etter at billettene ble kjøpt anbefalte norske myndigheter at alle reiser som ikke var nødvendige burde kanselleres. Klager forklarer at han kontaktet Go-Ahead Nordic 22. mars 2020 for å spørre om han kunne kansellere billettene og deretter få refusjon eller voucher. Klager anfører at det ikke var noen informasjon på selskapets hjemmeside. Klager fikk svar fra Go-Ahead Nordic den 30. mars med beskjed om at Covid-19 viruset ikke ga grunnlag for å få billettene refundert. Selskapet svarte klager samme dag som reisen skulle gjennomføres, hvilket gjorde at klager ikke hadde tid til å gjøre noen andre endringer eller avtaler. Siden klager mottok svaret mindre enn 7 timer før avgang hadde ikke klager og reisefølget mulighet til å komme til Stavanger i tide for å bruke billetten, siden de nå visste at billetten ikke ville bli refundert eller gitt ut voucher.

Klager kontaktet selskapet igjen 11. mai 2020 etter at EU hadde publisert nye retningslinjer for transportører i forbindelse med å gi ut vouchers for kunder som kansellerte reisen for å overholde anbefalinger og restriksjoner utstedt av myndighetene. Klager fikk nok et avslag fra selskapet 12. mai 2020.

Klager fikk beskjed av sitt reiseforiksringselskap den 28. juli 2020 at de ikke dekker tapet fordi klager hadde planlagt å reise på et tidspunkt når myndighetene hadde anbefalt folk å ikke reise.

Etter at klager har mottatt Go-Ahead Nordic sitt tilsvare i saken legger han til at når de norske myndighetene anbefaler folk å ikke reise, med mindre det er nødvendig, er det ikke riktig av Go-Ahead Nordic å forvente at kunder som har kjøpt billetter før pandemien vil gjennomføre reisen. Klager legger til at enhver tjenesteyter han har vært

i kontakt med på grunn av samme årsak har forholdt seg til EUs anbefaling om voucher eller refundering, selv om han hadde kjøpt ikke-fleksible billetter før det ble bekreftet at det var en pandemi. Han legger til at Go-Ahead er det eneste selskapet som ikke har gitt han voucher eller refundering etter at han kontaktet selskapet. Han kontaktet de i god tid før avreisedato. Klager forklarer at det er for sent for han å få brukt en voucher nå og han krever derfor beløpet refundert.

Klager krever beløpet for den ubenyttede billetten refundert, totalt kr. 1448.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Go-Ahead Nordic forklarer at alle kunder som hadde bestilt billett til de avgangene selskapet innstilte på grunn av Covid-19 situasjonen og etter dialog med Jernbanedirektoratet, fikk tilbud om ombooking eller refusjon. De kundene som hadde kjøpt lavprisbilletter på avganger som ikke var innstilt, ble informert om at disse ikke ble refundert. Dette er i henhold til vilkårene som ble oppgitt ved kjøpet av billetten.

Go-Ahead Nordic oppfordret kundene som ønsket kompensasjon for sine lavprisbilletter til å kontakte sitt forsikringsselskap.

I perioden rett etter at Covid-19 situasjonen oppstod ble det en betydelig økning i antall skriftlige kundeserviser. Kunden opplevde derfor noe lengre svartid enn normalt. I denne situasjonen hadde kunden også mulighet til å ringe kundesenteret.

Go-Ahead Nordic står på at denne saken er håndtert riktig.

Nemnda bemerker

Nemndas flertall 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 ikke kan reise 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.

Nemndas mindretall, forbrukerrepresentantene, dissenterte i avgjørelsen da de er av den oppfatning at klager bør få medhold i sitt krav om refusjon. På bakgrunn av den ekstraordinære situasjonen med Covid-19 viruset, har omstendighetene endret seg drastisk etter at reisen ble bestilt. For tidspunktet for denne reisen var det karanteneplikt ved innreise til Norge. I tillegg ble så godt som alle flyreiser kansellert. Det er klart at en karantene på 10 dager etter innreise endrer forutsetningene for klagers reise drastisk. 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 når pandemien har ført til store endringer av forholdene

og situasjonen ellers. Forbrukerrepresentantene mener derfor klager har anledning til å tre ut av avtalen i medhold av § avtaleloven § 36.

Vedtak

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

Vedtaket er avsagt med dissens.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)
- Hege Sand (Ruter)