

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Refusjon av periodebillett - på grunn av Covid-19

Dato

15.06.2020

Saksnummer

2020-01206

Tjenesteytere

Kolumbus AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte ny månedsbillett 12. mars 2020. Klager forklarer at hun få timer etter at hun hadde kjøpt ny billett ble permittert fra jobben på grunn av coronaviruset. Videre forklarer klager at hun ønsket å fryse månedsbilletten eller få refusjon, men fikk avslag fra Kolumbus. Klager anfører at uken etter at hun ble permittert ble rutetilbudet redusert og de avgangene hun benytter seg av ble tatt bort. Klager anfører videre at hun deretter forsøkte på nytt å be om refusjon eller å fryse månedsbilletten, men fikk avslag også denne gangen.

Klager forklarer at hun har fått brukt månedsbilletten sin kun 1 dag og at hun henvendte seg til Kolumbus så raskt hun kunne med søknaden sin. Klager legger til at Kolumbus mottar nå 50 millioner i støtte og undrer seg derfor over hvorfor hun som kunde må betale selv om ruten ikke går, samt at hun ikke får brukt månedsbilletten.

Klager krever refusjon av 29 dager hun ikke fikk brukt eller 29 nye dager når klager er tilbake i jobb/rutene klager bruker er satt opp igjen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager kjøpte månedsbillett 12. mars 2020 og ønsker refusjon eller å få billetten "frosset" i forbindelse med at hun ikke har fått benyttet månedsbilletten på grunn av Covid-19. Da klager fremmet sitt krav til Kolumbus fikk hun avslag, med følgende begrunnelse: «(..) Dette er en situasjon som Norge ikke har vært i før. Vi følger situasjonen nøye. Når det gjelder refusjon så forholder vi oss til reglene vi har for refusjon av billetter. Det betyr at vi ikke automatisk refunderer billetter for de som sitter i karantene».

Klager har ikke oppgitt hvilken rute det er snakk om, men ut ifra informasjonen klager har lagt ved sin klage kan det se ut som det dreier seg om en av rutene fra Tau til

Stavanger. Det har vært fullt mulig å ta bussen i perioden etter utbruddet av Covid-19 selv om rutetilbudet etter 16. mars 2020 har vært innskrenket til å kun omfatte såkalte "gule ruter" (ferieruter). Dette gjelder alle ruter, også såkalte ekspressruter.

Kolumbus legger til at det er beklagelig at klager har kjøpt en månedsbillett hun ikke får benyttet seg av, men dette er utenfor innklagedes kontroll, noe som medfører at kostnaden ikke refunderes.

Kolumbus AS hevder avslaget er i tråd med våre vilkår og retningslinjer, og således at avslaget skal stå ved lag.

Nemnda bemerkar

Klager krever prinsipalt refusjon av månedsbillett, subsidiært at billetten fryses fordi hun 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 er permittert, noe som gjør at hun ikke lenger har behov for å bruke billetten. Nemnda bemerkar 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, selv om tilbudet er noe redusert. Det at klager ikke kan reise på grunn av permittering, 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)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)
- Hege Sand (Ruter)