

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Refusjon av periodebillett på grunn av reisebegrensninger (Covid-19)

Dato

15.06.2020

Saksnummer

2020-01009

Tjenesteytere

Fram

Klager har i det vesentlige anført

Klager fornyet sitt periodekort med en 30-dagersbillett den 4. mars 2020. Som følge av Corona-situasjonen har klager hatt hjemmekontor siden 14. mars 2020 og har derfor ikke benyttet seg av reisekortet sitt etter dette. Klager kontaktet FRAM for refusjon av resterende dager på periodekortet, men fikk avslag. Klager mener at FRAM ikke har tatt i betraktning at det ble gitt beskjed fra myndighetene om å ikke reise kollektivt, samt at det var umulig for henne å vite om at denne unntakssituasjonen skulle oppstå da hun fornyet periodekortet. Klager viser til at reisende i Bergen som er i samme situasjon får refundert penger for periodekort.

Klager krever refusjon av beløp tilsvarende 20 dager fra sitt periodekort.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

FRAM har i sitt tilsvaret til nemnda vist til tidligere svar gitt til klager, hvor selskapet uttalte følgende:

"Nasjonale føringer og direkte pålegg som følge av smittevern hensyn har gjort at mange av FRAM sine kunder har fått endre reisebehov. Stengte barnehager og skoler eller hjemmekarantene og hjemmekontor fører til at mange ikke vil få brukt sine periodebilletter. Mange har derfor sendt oss spørsmål om refusjon av gjenstående verdi på periodebilletter som ikke vil bli brukt.

Slik FRAM ser det, ligg disse forholda utenfor omfanget av vår refusjonsordning. I tråd med vårt samsfunnsansvar 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 smittevernsomsyn eller andre forhold forårsaka av koronapandemien, ikke medfører rett til refusjon av periodebilletter.

FRAM vil framleis tilby refusjon av periodebilletter til kunder som kan legge fram kopi av 100% sjukemelding i minimum 8 dager, i tråd med våre refusjonsregler."

Endret reisebehov kvalifiserer ikke til refundering av periodebillett.

Fram opprettholder sitt opprinnelige avslag.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder krav om refusjon av periodebillett grunnet utbruddet av Covid-19. Klagers kjøpte en 30-dagers periodebillett den 4. mars 2020. Hun fikk imidlertid kun brukt billetten frem til 12. mars, da hun har hatt hjemmekontor siden som følge av Corona-situasjonen

Nemnda kan ikke se at endret reisebehov som følge av utbruddet av Covid-19 faller inn under refusjonsordningen. FRAMs reisetilbud er opprettholdt, og det er således ingen svikt i tilbudet til kundene. Det at klager ikke er pålagt 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)

