

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av resterende dager på periodebillett - busstreik

Dato

08.12.2020

Saksnummer

2020-03077

Tjenesteytere

Skyss

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde en periodebillett som var aktivert 9. september 2020 med 30 dagers gyldighet. Klager forklarer at hun tok kontakt med Skyss straks busstreiken var over og hun viste hvor mye de måtte refundere. Skyss har svart at de ikke vil refundere for de aktuelle dagene det var streik. Klager mener selskapet ikke har informert tilstrekkelig om at kundene måtte gi beskjed på forhånd av streiken dersom de skulle ta buss. Klager mener at det er logisk at hun skal ta buss når hun har periodebillett.

Klager forklarer at selskapet har sagt at de har gått ut med informasjonen i media, men påpeker at det i den ene artikkelen ikke stod noe om at kundene måtte ta kontakt på forhånd og den andre artikkelen var kun tilgjengelig for abonnenter av avisen. Klager forklarer at det stod følgende i den tilgjengelige artikkelen:

"Har du periodekort du ikke får benyttet under streiken? Da kan du få refundert noen penger, melder Skyss.

– Vi gjør det på samme måte som under korona-nedstengingen i mars, at vi åpner for å refundere periodebillettene dersom folk ønsker det. Da må de kontakte oss, sier Ingrid Dreyer i Skyss."

Klager mener at det ikke er rettferdig at hun skal betale for en tjeneste hun ikke kunne bruke under busstreiken. Klager har regnet ut at hun har krav på å få kr. 133,33 refundert. Hun legger til at hun syklet 4 mil hver dag for å komme seg til arbeid under streiken.

Etter at klager har mottatt Skyss sitt tilsvaret i saken legger hun til at når Skyss ikke har mulighet til å levere den tjenesten klager har betalt for (bussturer) så mener hun at de burde automatisk forlenge eller tilbakebetale de aktuelle dagene. Klager forklarer at hun ikke er den eneste som ikke har fått med seg at det gjaldt fra da Skyss ble kontaktet.

Klager anfører at alle hun har snakket med sier det samme og at hun ikke er i tvil om at det kommer mange klager til Skyss angående dette. Klager mener dette ikke har vært kommunisert godt nok ut til kundene. Klager presiserer at det stod ingenting i den ene medieartikkelen (som var tilgjengelig for alle) at det gjaldt fra da Skyss ble kontaktet. Klager mener det ikke er god kundeservice å ikke betale kundene tilbake. Hun mener at det ikke handler om forskjellsbehandling.

Klager krever refusjon av resterende dager på periodebillett på kr. 133,33.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I Skyss sitt reglement for priser og rabattordninger omhandler punkt 9 det som gjelder refusjoner, og punkt 9.3 om refusjon av billett. Som hovedregel refunderer ikke Skyss normalt billetter, unntakene gjelder opphør av kundeforhold og i sykdomstilfeller.

I spesielle tilfeller, som ved nedstengning knyttet til Covid-19 og under busstreiken valgte Skyss å benytte punkt 9.3.4 "Andre tilfeller" som sier at Skyss kan etter en konkret vurdering gi refusjon i andre tilfeller dersom det ville være urimelig å nekte kunden refusjon. Forbeholdet i disse tilfellene var at refusjon skjer fra dagen Skyss blir kontaktet av kunden. Denne informasjonen ble det opplyst om på Skyss sine nettsider og i en sak knyttet til busstreiken i media (Bergens Tidene). Dette var informert om samme dag som streiken startet, lørdag den 26. september 2020.

Alle kunder har blitt behandlet likt knyttet til dette, da alle har hatt de samme forutsetningene for å innhente informasjon knyttet til streiken og refusjon. Forskjellsbehandling er ikke god kundeservice.

Skyss viser til nettsiden deres hvor informasjonen knyttet til streiken var tilgjengelig.

Skyss opprettholder avslaget om refusjon.

Nemnda bemerker

Klager krever refusjon av deler av sin periodebillett som følge av at hun ikke fikk benyttet seg av billetten på grunn av streik.

Det følger av punkt 9.3 i Skyss sitt reglement at Skyssbilletter som en hovedregel ikke vil bli refundert. Unntakene fra dette følger i punkt 9.3.1 – 9.3.4. I dette tilfellet er det unntaket i 9.3.4 «Andre tilfelle» som er aktuelt. Av unntaket fremgår det at Skyss etter en konkret vurdering kan gi refusjon i andre tilfeller dersom det vil være urimelig å nekte kunden refusjon.

Skyss har vurdert det slik at kunden vil ha rett til refusjon på grunn av busstreiken med det forbehold at refusjonen vil regnes fra den dagen Skyss blir kontaktet. Her ble Skyss kontaktet først etter at streiken var over.

Nemnda er av den oppfatning at Skyss har anledning til å oppstille et slikt forbehold og at selskapet i tilstrekkelig grad har informert om dette.

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)
- Ingvild Brennodden