

# Vedtak i Transportklagenemnda - Sjø

## Sammendrag

Krav om refusjon av klippekort.

### Dato

08.04.2019

### Saksnummer

2019-00088

### Tjenesteytere

AtB AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager har gjort en påfylling på sitt kort, dette brukes til bil og ikke til passasjer, med 40 klipp den 9. februar 2017. Ved en reise i slutten av mai 2017 fikk klager beskjed om at kortet var tomt da hun skulle betale. Hun gjorde da et nytt påfyll på 40 klipp den 2. juni 2017. Ved neste reise fikk hun beskjed om at hun hadde langt over 40 klipp på sitt kort og det vil si at ved siste tur hvor det ble opplyst at reisekortet var tomt måtte være feil.

Klager tok kontakt med AtB og fikk bekreftet at det var gjort to påfyll på kortet før den ene var brukt opp.

Klager ønsket å få refundert den siste påfyllingen, men AtB har påpekt at kortet vill kunne brukes i 2 år, og klager tenkte at det da var greit å la klippene ligge.

I oktober 2018 får klager beskjed om at kortet er tomt når hun skulle betale, noe som hun synes var merkelig da hun i gjennomsnitt bruker ferja tur retur 1 gang i måneden. Hun tar igjen kontakt med AtB og får beskjed om at der noe som er feil. Da får hun beskjed om at den ene påfyllingen ser ut til å være brukt opp, men kan ikke si noe om den andre påfyllingen. Klager får beskjed om å sende en e-post om saken, med sitt kontonummer for refundering av utestående siden kortet nå vil bli slettet. I denne e-posten til AtB så ønsker klager å få en oversikt over sin reisehistorikk som et bevis på at alle klippene er brukt opp. AtB mener at kortet er tomt og all reisehistorikk som er eldre enn 104 dager blir slettet.

På kvitteringene som klager mottar ved benyttelse av kortet så står det aldri hvor mange klipp som gjenstår på kortet. Dette får man kun oppgitt ved å spørre billettøren.

Klager påpeker at fra februar 2017 til oktober 2018 er det 20 måneder, og med gjennomsnittlig reise tur retur en gang i måneden så har hun brukt 40 klipp. Da hun har

fylt på 80 klipp i denne perioden så krever hun å få refundert den ene påfyllingen på kr. 2600.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

AtB viser til at klager tok kontakt med de i november 2018 og anførte at det hadde blitt trukket for mange billetter fra hennes t:kort. AtB informerte klager om at dersom det viser seg å være å være feil på t:kortet ville hun få refundert mellomlegget.

Det ble mottatt henvendelse fra klager og det ble bedt om å få en oversikt over bruken på t:kortet fra den datoen klager hadde foretatt den første påfyllingen frem til dags dato. Dette ble sendt over til klager og AtB avslo klagers krav om å få refundert mellomlegget med det grunnlag i at tilgjengelig historikk viste at alle 80 billetter hadde blitt trukket. AtB avslo også klagers krav om å få refundert tilsvarende verdi for 40 billetter.

For å refundere må det foreligge bevis på at det er gjenstående verdi på kortet.

Det aktuelle t:kortet i saken er av typen klippekort til ferge, hvor kunder kan legge inn 40 reiser på en bestemt fergestrekning og få 40% eller 50% rabatt på reisen, avhengig av hvilken strekning det gjelder. Klippekortet er gyldig i to år fra kjøpsdato.

Dersom klager fikk uriktig beskjed fra kontrolløren som at hun hadde brukt opp klippekortet sitt våren 2017, ville den nye påfyllingen på t:kortet i alle tilfelle ikke kansellere de billettene som allerede lå på kortet. En kunderådgiver i AtB kan ikke finne ut på egenhånd om det har vært noe feil med påfylling på t:kortet. I de tilfellene må de henvende seg internt i selskapet til seksjonen for system. Her har de historikken tilgjengelig og kan lese av dataen på t:kortet, eventuelt få bistand fra AtBs leverandør av billetteringsløsning. De fant ingen feil og derav ingen grunnlag for refusjon.

Årsaken til at AtB ikke kan fremlegge dokumenterte bevis på at alle 80 billettene er trukket fra t:kortet, er fordi vi er pålagt å slette reiseopplysninger etter 104 dager. AtB kan derfor kun fremlegge dokumentasjon på de tidspunktene for når det ble lagt inn 40 billetter i t:kortet og de siste 7 turene som ble tatt 08.08.2018 – 17.09.2018.

Klager kan ikke dokumentere eller bevise at hun har reist kun 40 turer i perioden 09.02.17 – 17.09.18. Siden AtB er pålagt å slette reiseopplysninger etter 104 dager, kan AtB heller ikke fremlegge konkret dokumentasjon som viser når hver enkelt av de 80 billettene er trukket.

AtB kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Klager har reisekort med ferge hvor det fylles opp med 40 klipp av gangen i henhold til spesiell rabatt. Hun hevder at det er trukket flere reiser fra kortet enn hun faktisk har reist og krever refundert deler av utgiften.

Nemnda viser billettshistorikk fra AtB hvor det fremgår at klager kjøpte 40 klipp 9. februar 2017 og 40 klipp 2. juni 2017. Klager hevder at hun 18. oktober 2018 fikk beskjed om at kortet var tomt. Klager hevder at dette må være galt da hun i snitt bare reiser med fergen tur/retur en gang pr måned.

Når det gjelder bruk av billettklipp, foreligger begrenset informasjon da slike opplysninger i følge AtB slettes etter en viss tid. Det eneste som er opplyst er bruk av 7 klipp i perioden 8. august til 17. september 2018.

Nemnda finner at det på bakgrunn av den begrensede dokumentasjonen er vanskelig å klargjøre faktum i saken og mener at saken derfor må avvises i medhold av transportklagenemndforskriften § 6-2 d.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda Sjø finner at saken må avvises fra realitetsbehandling.

### **Nemndas representanter**

Anne Austbø (leder)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Frode Sund (NHO sjøfart)

Kari Kvam Ytreland (Norled AS)