

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttet periodebillett - covid-19

Dato

10.11.2021

Saksnummer

2021-01428

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en periodebillett til kr. 1120 den 6. mars 2020. Klager forklarer at han ikke fikk brukt denne billetten som følge av covid-19 restriksjoner på reise mellom kommuner.

Klager forklarer at AtB tilbød refusjon i mai 2020 og informerte i reklame og på egne nettsider om dette. På grunn av restriksjonene reiste klager ikke kollektivt. Da klager kontaktet AtB for å be om refusjon fikk han vite at det var for sent å be om refusjon.

Klager anfører at han ikke ble informert om mulighet for refusjon i mai 2020. Klager mener at selskapet ikke har informert godt nok om muligheten for refusjon.

Klager krever refusjon av ubenyttet periodebillett totalt kr. 1120.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever refusjon av ubenyttet periodebillett. Det fremgår av vanlig angrerett at krav må fremmes innen 14 dager fra levering. Det vil si når produktet er lagt i reisekortet. I dette tilfellet oppgir klager at han ikke har benyttet reisekortet i det hele tatt. Vanligvis vil AtB kunne dokumentere om reisekort har blitt benyttet eller ikke. Dagens status er at AtB har begynt å gå over fra et system til et annet. Det betyr at vi ikke kan fremskaffe dokumentasjon på om periodeproduktet er benyttet eller ikke.

AtB ønsker derfor å legge salgs- og bruksvilkårene for nettbutikk til grunn. Ettersom AtB ikke kan fremskaffe dokumentasjon på om reisekortet er benyttet eller ikke, må vi legge til grunn når det anses som rimelig tid at periodeproduktet skal kunne bli levert til reisekortet. Følgende fremgår av nettbutikkens salgs- og bruksvilkår: "Ordren anses som levert når den er lagt inn i t:kortet. Dersom ordren ikke er hentet og lagt inn i t:kortet

innen 6 måneder etter at kjøpet er fullført, vil ordren bli slettet." Dette betyr at dersom kunder ikke tar i bruk produktet innen 6 måneder vil ordren bli slettet.

Klager nevner videre i sin henvendelse til Transportklagenemda at AtB ikke har informert tilstrekkelig rundt mulighetene for refusjon. AtB gikk åpent ut, både på atb.no og i de fleste lokalavisene om at kunder som hadde blitt pålagt hjemmekontor, kunne kontakte AtB for refusjon. AtB viser eksempelvis til en nyhetsartikkel på atb.no fra 20. april 2020. I informasjonen som ble gitt stod det blant annet hvilken informasjon/dokumentasjon vi behøvde for å kunne godkjenne refusjonen.

Klager ønsker refusjon på en ordre som ble kjøpt i mars 2020. AtB viser til salgs- og bruksvilkår hvor det fremgår at dersom produktet ikke blir tatt i bruk innen 6 måneder, så vil ordren slettes. Klager tok kontakt med AtB for refusjon i september 2021.

På grunn av at kunden har tatt kontakt og ønsker refusjon etter 6-månedersfristen, kan ikke AtB etterkomme klagers ønske om refusjon.

Nemnda bemerker

Klager kjøpte en periodebillett til kr. 1120 den 6. mars 2020.

Det fremgår av salgs- og bruksvilkårene for AtB sin nettbutikk at for periodeprodukter vil kunden ha angrerett i 14 dager fra levering, det vil si når produktet er lagt i kortet. Videre fremgår det at ordren anses som levert når den er lagt inn i t:kortet og dersom ordren ikke er hentet og lagt inn i t:kortet innen 6 måneder etter at kjøpet er fullført, vil ordren bli slettet.

Det følger av AtB sine regler for billettrefusjon at periodebillett på reisekortet t:kort kan refunderes ved sykdom, dødsfall, flytting eller endret reisemønster grunnet jobb/skole/ barnehage ved fremleggelse av dokumentasjon. I forbindelse med covid-19 pandemien åpnet AtB opp for refusjon av billetter for kunder som hadde blitt pålagt hjemmekontor.

Klager har anført at han ikke ble informert om mulighet for refusjon i mai 2020 og mener at selskapet ikke har informert godt nok om muligheten for refusjon.

AtB har forklart at de informerte på sin nettside og i de fleste lokalavisene om at kunder som hadde blitt pålagt hjemmekontor, kunne kontakte AtB for refusjon.

Nemnda kan ikke se at informasjonen som ble gitt av AtB i ulike kanaler er mangelfull, og viser til at reisende selv er ansvarlig for å sette seg inn i billettvikårene, herunder regler for refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)
- Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)
- Hege Sand (Ruter)