

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om refusjon av 365-dagersbillett.

### Dato

08.02.2021

### Saksnummer

2020-03551

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager har forklart at hun kjøpte et årskort i januar for kr 7 500. I november fant hun ut at hun ikke trengte årskortet lenger da hun sjeldent tok kollektiv transport på grunn av Covid-19.

Klager kontaktet kundeservice for å se om hun kunne fryse eller avslutte årskortet. Klager fikk beskjed om at årskortet kunne avsluttes og at hun da ville få refundert resten. Klager ble videre informert om at hun ikke ville få refundert mye, da det kun var to og en halv måned igjen av billetten, samt at det ville bli trukket et refusjonsgebyr på kr 100. Klager viste til at det var to og en halv måned igjen, noe som ville tilsi kr 1500.

Klager fikk da forklart at når man kjøper et årskort, betaler man kun for 10 måneder, slik at de to siste månedene er gratis. Klager anfører at dette er uakseptabelt og at det i tilbudet i så fall bør stå «kjøp 10 måneder, få 2 måneder gratis». Klager anfører at Ruters regler for refusjon av årskort er urimelige.

Klager krever å få refundert 73 dager av sitt årskort, pålydende totalt kr 1 500.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter har vist til at klager henvendte seg til Ruter den 21. november 2020 vedrørende refusjon av 365-dagersbillett for periode 06. november til 16. januar 2021.

Ruter viser til sine refusjonsregler, hvor det fremgår at man får refusjon for antall dager man har igjen av de 300 dagene man har betalt for, ikke de 365 dagene billetten er gyldig. Refusjonsbeløpet regnes fra den dagen da Ruter mottar forespørselen, samt at det vil bli trukket et refusjonsgebyr pålydende kr 100.

Ruter avviser klagers krav og endrer ikke sin tidligere avgjørelse.

**Nemnda bemerker**

Klager krever refusjon av resterende dager på en 365-dagersbillett.

Av nettsidene til Ruter fremgår det at det tilbys refusjon for antall dager man har igjen av de 300 dagene som man har betalt for, ikke de 365 dagene billetten er gyldig. Det innebærer at det må være mer enn 65 dager igjen på billetten for at man skal ha rett til refusjon. Videre fremgår det at refusjonsbeløpet regnes fra den dagen Ruter mottar forespørsel om refusjon og at Ruter tar et refusjonsgebyr på kr 100 per ekspedisjon. Klager kan ikke få refusjon for dager hun ikke har betalt for.

Nemnda viser til at Ruters refusjonsregler er tilgjengelige og har vært tilgjengelige på deres nettsider. Nemnda er derfor av den oppfatning av at Ruter har i tilstrekkelig grad informert om refusjonsreglene i tilknytning til 365-dagersbilletter. Nemnda kan ikke se at klagers anførsel om at reglene er urimelige fører frem.

**Vedtak**

Transportklagenemnda – Kollektiv finner ikke grunnlag for å kunne anbefale at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Steinar Backe (leder)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)
- Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)
- Olav Grøttland (Vy)