

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av 365-dagers billett og
forsinkelsesrente på grunn av forsinket utbetaling

Dato

20.09.2021

Saksnummer

2021-00823

Tjenesteytere

Kolumbus AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager kontaktet Kolumbus for å få de resterende dagene på sin 365-dagers billett refundert. Klager rettet først en klage til Forbrukertilsynet, som henviste klager til Transportklagenemnda.

Det fremgår av klagen som ble rettet til Forbrukertilsynet at klager kontaktet Kolumbus kundesenter for å undersøke om det var mulig å få refusjon for de resterende dagene på hennes årskort. Her fikk klager beskjed om at dette var mulig. På grunn av at betalingskortet ikke lenger var i bruk fikk klager beskjed om å komme innom kundesenteret slik at de kunne finne en løsning.

Klager var innom kundesenteret 11. mars 2021 og ble bedt om å legge til et nytt kort i Kolumbusappen da dette var kortet klager ønsket å motta refusjonen. Kolumbus tillot ikke klager å skrive bankkontoen på et papir, så hun måtte legge kortet inn i appen. Kundeservicemedarbeideren bekreftet deretter at han kunne se det nye kortet og at refusjonen ville gjøres til det nye kortet. Dagen etter, 12. mars 2021, kontaktet klager Kolumbus igjen fordi de ikke hadde opplyst hvor mye hun ville få refundert. Klager anfører at hun mottok tre forskjellige beløp i tre forskjellige e-poster. De opplyste også at beløpet var overført til det gamle kortet.

Klager var deretter innom kundesenteret igjen og fikk beskjed om at det var to ting Kolumbus kunne gjøre for klager. Det var enten å refundere til det gamle kortet eller refundere til en bankkonto som klager ga til dem. Klager fikk beskjed om at vedkommende hun snakket med ville forsøke å kontakte banken for å reversere transaksjonen.

Videre forklarer klager at dagen før påske fikk hun flere e-poster fra Kolumbus hvor hun ble bedt om å opplyse om hvilken bankkonto beløpet skulle refunderes til. Klager anfører at etter påske fikk hun beskjed om at refusjonen ikke kunne gjøres fordi det gamle kortet ikke var avsluttet og korteier hadde avvist Kolumbus sitt forsøk i å få pengene tilbake.

Klager forklarer at hun utvekslet mange e-poster med Kolumbus. Hun fikk noen til å kjøpe billetten for henne fordi hennes BankID ikke fungerte. Han som kjøpte billetten for henne fortalte at bankkortet var avsluttet i februar. Dette viste seg å ikke være sant og han nektet Kolumbus å trekke penger fra kortet hans. Klager forklarer at hun ikke vet hvor denne mannen er i dag.

De gjenværende 7 månedene på billetten ble umiddelbart kansellert 11. mars 2021. Klager anfører at Kolumbus nektet å aktivere billetten igjen som en mulig løsning på problemet.

Klager forklarer at hun mottok informasjon om at hun ville få kr. 2400 refundert, men senere ga Kolumbus beskjed om at beløpet var kr. 1977. Klager forklarer at hun mottok refusjonen i juni 2021. Klager mener at hun skulle mottatt refusjonen 12. mars 2021 fordi det var da billetten ble kansellert. Refusjonen var forsinket med 3 måneder og klager mener derfor at hun har krav på forsinkelsesrenter.

Etter at klager mottok Kolumbus sitt tilsvare i saken forklarer hun at hun kjøpte billetten for kr. 3800 i oktober 2020. Klager skulle fått refusjonen 12. mars 2021. Klager anfører at hun gjorde alt hun ble bedt om ved å legge til et nytt kort i appen, og ble lovet at pengene skulle bli refundert til det nye kortet. Klager anfører at de ulike beløpene hun fikk opplyst at hun skulle få refundert aldri var lavere enn kr. 2000. Klager er usikker på om beløpet hun har fått er korrekt. Refusjonen var 3 måneder forsinket. Klager forklarer at hun opplevde samme situasjon i oktober 2020 når hun kansellerte sin billett i forbindelse med busstreiken. Klager anfører at hun aldri mottok noen refusjon for dette. Klager opplevde Kolumbus som uhøflige og mener at ingen kunder skal behandles med slike urimelige anklager som Kolumbus har rettet mot henne i denne saken.

Klager krever de resterende dagene av 365-dagers billetten refundert, fra mars til oktober 2021, totalt kr. 2500. Klager krever i tillegg forsinkelsesrente på grunn av forsinket utbetaling.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager kontaktet Kolumbus kundeservice for å be om refusjon av en 365-dagers billett. Klager ønsket refusjon av den resterende del av hennes 365-dagers billett for studenter. Da klager var innom kundesenteret ba kundeservicemedarbeideren klager å bekrefte at det var hennes billett og at det var hun som hadde betalt for den. Klager bekreftet dette. Billetten ble derfor refundert i tråd med Kolumbus sine retningslinjer via vårt system.

Senere denne dagen kontaktet klager Kolumbus via en skriftlig henvendelse med spørsmål om hvor mye som ville bli refundert. Klager informerte også om at beløpet burde bli refundert til et VISA kort. Denne henvendelse ble fulgt opp dagen etterpå. I Kolumbus sitt svar ble det dessverre bekreftet et høyere beløp enn det som hadde blitt refundert da kundeservicemedarbeideren tok ikke med i beregningen at en 365-dagers billett har 65 dager gratis som er inkludert i prisen. Kolumbus oppdaget raskt feilen og informerte klager om det korrekte beløpet i løpet av kort tid etterpå. Kolumbus informerte samtidig at beløpet hadde blitt refundert til betalingskortet som ble brukt da hun kjøpte billetten, hvilket er standard måte ved refusjoner. Beløpet hadde derfor ikke blitt refundert til et VISA kort, men til det Mastercard kortet som klager hadde brukt da billetten ble kjøpt. Klager svarte tilbake til Kolumbus at hun ikke hadde tilgang til en norsk bank og at beløpet ikke burde blitt refundert til betalingskortet som ble benyttet under kjøpsprosessen.

Ifølge klager hadde hun stengt Mastercard kontoen og at den tilhørte Bank of China. Kolumbus rådet klager til å kontakte Bank of China for å få hjelp til å overføre beløpet til en annen konto. Kolumbus undersøkte saken på egenhånd med Mastercard og fikk beskjed om at dersom en bank mottar et beløp til en stengt konto, vil banken finne en måte å sende beløpet til rett mottaker. Klager informerte om at hun ikke var villig til å kontakte sin tidligere bank. Kolumbus kontaktet derfor banken selv. Kolumbus ønsket å hjelpe klager, men hun oppga svært lite informasjon, noe som gjorde at kontakten med banken ikke ga noen resultater.

Kolumbus ble derfor nødt til å be om refusjon av beløpet som var overført til Mastercard kortet, siden klager var så tydelig på at dette var kortet som var knyttet til hennes konto. Kontoen var stengt, og hun fant ingen annen mulighet til å få beløpet som Kolumbus hadde refundert. Dette er første gang Kolumbus har bedt om refusjon på denne måten, siden det er standard at beløp som skal refunderes, må refunderes til betalingsmiddelet som ble brukt når kjøpet ble gjennomført. Dette er blant annet for å unngå hvitvasking.

Beløpet ble returnert til Kolumbus, men ble trukket tilbake kort tid etterpå. Kolumbus måtte derfor be om refusjon nok en gang og denne gangen gikk det igjennom. Det viste seg at når beløpet ble refundert første gang, ble refusjonen stoppet på grunn av en klage fra kontoeieren. Det viste seg at klager hadde gitt Kolumbus feil informasjon i den første henvendelsen til Kolumbus. Mastercard kontoen som ble brukt som betalingsmiddel var ikke hennes og det var ikke hennes konto i Bank of China.

Klager innrømmet deretter at hun hadde oppgitt feil informasjon. Hun sa at hun hadde ikke hatt mulighet til å betale for billetten selv og hadde derfor bedt en venn på universitet til å betale for billetten, deretter hadde hun betalt til han. Klager hadde ikke noe navn eller kontaktinformasjon til vennen som hadde betalt. Klager skrev videre til Kolumbus at hun hadde gitt feil informasjon fordi hun visste at Kolumbus ikke ville hjelpe henne dersom hun hadde beskrevet situasjonen slik den egentlig var fra starten av. Ved å gi feil informasjon og være pågående, oppstod en svært uheldig situasjon

for Kolumbus. Kolumbus har brukt mye tid på å hjelpe en kunde vi trodde ikke kunne komme i kontakt med en bank i et annet land som ikke ville betale til henne.

Når Kolumbus endelig hadde fått beløpet tilbakeført ble klager informert om at beløpet måtte beholdes av Kolumbus for en periode for å være sikker på at kontoeieren ikke ba om å få pengene tilbake til kontoen i Kina. Dersom dette ikke skjedde, ville Kolumbus betale beløpet til klager i god tro om at hennes nye forklaring var korrekt. Kolumbus mottok ikke noen klage fra kontoeieren og derfor ble beløpet overført til klager.

Grunnen til at klager visste at Kolumbus ikke ville bli involvert er mest sannsynlig en sak som startet 29. september 2020. I denne henvendelsen ba klager om refusjon for resterende beløp av en annen studentbillett. Kolumbus refunderte beløpet. Klager kontaktet Kolumbus og sa at refusjonen ikke hadde blitt mottatt av henne. Det viste seg at hun hadde kjøpt billetten på finn.no. Dette er ikke tillatt etter Kolumbus sine vilkår. Beløpet var blitt refundert til betalingsmiddelet som ble brukt under kjøpet, hvilket var personen som hadde solgt billetten på finn.no.

Her har klager mottatt det beløpet hun var berettiget til. Kolumbus er enig i at prosessen med refusjon har tatt lang tid, men mener at grunnen til dette var fordi klager ga feil opplysninger helt i starten. Kolumbus mener at de har gitt god kundeservice i en svært komplisert sak og kan ikke se at saken kunne vært løst på en annen måte basert på informasjonen Kolumbus hadde tilgjengelig.

Etter at Kolumbus har mottatt klagers kommentar i saken legger de til at klager hevdet i henvendelsen til kundeservice at billetten var hennes og at hun hadde kjøpt den. Først i starten av april fant Kolumbus ut at det ikke var klager som hadde kjøpt billetten og konfronterte klager med dette. Klager innrømmet etter dette at hun hadde gitt feil informasjon.

Billettprisen er kr. 3800 for en 365-dagers billett. Her betaler man for 300 dager. Resten er et avslag man får når man kjøper en billett for en så lang periode. Billetten var brukt i 136 dager, slik at det var 164 dager igjen. Utregningen blir slik: $3800/300 * 164$ og beløpet blir kr. 2077. I tillegg trekkes det fra et administrasjonsgebyr på kr. 100 ved refusjon. Korrekt beløp å refundere i dette tilfelle er kr. 1977. Dette er beløpet som har blitt refundert til klager. Klager har også blitt informert om dette og kan gjøre utregningen selv med informasjonen som er tilgjengelig på Kolumbus sin nettside.

Basert på informasjonen som klager ble gitt i saken som er referert til ovenfor, saken som startet 29. september 2020, har klager bevisst feilinformert kundeservice fra starten av i denne saken. Klager ble i forbindelse med den tidligere saken med Kolumbus informert om at vi kun gjør refusjoner til betalingsmiddelet som ble brukt i kjøpsprosessen.

Klager har ikke betalt for billetten selv. Kolumbus vet ikke om det er klager som er den rettmessige eier av beløpet på kr. 1977 som har blitt refundert. Kolumbus gir alltid informasjon om at refusjonsbeløpet utbetales til betalingsmiddelet som ble brukt ved kjøpet. På grunn av feilinformasjonen som klager ga til Kolumbus har klager tjent på at beløpet ble refundert til klager selv om Kolumbus ikke vet om klager er den rette eieren av beløpet.

Nemnda bemerkar

Klager krever de resterende dagene av 365-dagers billetten refundert, fra mars til oktober 2021, totalt kr. 2500. Klager krever i tillegg forsinkelsesrente på grunn av forsinket utbetaling.

Av nettsidene til Kolumbus 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 Kolumbus mottar forespørsel om refusjon og at Kolumbus tar et håndteringsgebyr på kr. 100 per ekspedisjon. Klager kan ikke få refusjon for dager hun ikke har betalt for. Det fremgår av Kolumbus sine refusjonsregler at alle refusjoner går tilbake til det betalingsmiddelet som ble benyttet ved kjøp.

Billettprisen var kr. 3800 for en 365-dagers billett. Her betaler man for 300 dager. Billetten var brukt i 136 dager, slik at det var 164 dager igjen. I tråd med Kolumbus sine regler for billettrefusjon blir utregningen følgende $3800/300 * 164 = \text{kr. } 2077$. Fra dette beløpet trekkes det kr. 100 i håndteringsgebyr, hvilket gjør at beløpet som er refunderbart i dette tilfellet er kr. 1977. Etter opplysninger fra Kolumbus har klager allerede fått dette beløpet refundert, og nemnda legger derfor til grunn at korrekt refusjon har blitt gjennomført.

Nemnda kan ikke se at feilinformasjon fra Kolumbus vedrørende hvilket beløp klager ville få refundert har noen påvirkning på utfallet i saken. Nemnda viser til at Kolumbus sine refusjonsregler er tilgjengelige og har vært tilgjengelige på deres nettsider. Nemnda er derfor av den oppfatning av at Kolumbus har i tilstrekkelig grad informert om refusjonsreglene i tilknytning til 365-dagersbilletter, slik at klager kunne gjort seg kjent med hvilket beløp hun ville få refundert hvis hun var usikker.

Når det gjelder klagers krav om forsinkelsesrente fordi utbetalingen har tatt tid, kan ikke nemnda se at klager har krav på forsinkelsesrente i dette tilfellet da årsaken til forsinkelsen skyldes feilinformasjon fra klager, jfr. forsinkelsesrenteloven § 2 annet ledd. Kolumbus har strukket seg langt for å hjelpe klager i denne saken. Det er forhold på klagers side som er årsaken til at refusjonen har tatt lang tid.

Vedtak

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Olav Grøttland (Vy)
- Hege Sand (Ruter)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)