

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av ekspedisjonsgebyr ved refusjon av årskort.

Dato

09.11.2020

Saksnummer

2020-02753

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager oppsøkte Ruter sitt kundeservice-kontor ved Jernbanetorget den 29. juli 2020 for å få refundert sitt ikke-aktiverte årskort for 4 soner. Der fikk klager beskjed om at de ikke tok imot kort på grunn av corona. Klager fikk videre opplyst at han kunne sende inn et elektronisk skjema på Ruter sin nettside og at han da ville få refundert hele beløpet på kr 19 090 til sin bankkonto, uten noen form for administrasjonsgebyr. Det klager fikk fortalt var i tråd med hans tidligere erfaringer ved refusjon av ikke-aktiviserte årskort.

Klager sendte inn det elektroniske skjema og fikk refundert årskortet, med et fratrekk på kr 100 i administrasjonsgebyr. Klager viser til at det er vesentlig forskjell mellom hans ikke-aktiverte årskort og andre kort som er blitt brukt og dermed krever omregning for å finne riktig refusjonsbeløp. Klager viser til at det fremgår av Ruters hjemmeside at refusjon av «Aktiverte og delvis benyttede billetter» og «Ubrukte eller ikke-aktiverte billetter» er på to adskilte avsnitt. I tilknytning til førstnevnte må man betale kr 100 i administrasjonsgebyr, mens man slipper å gjøre dette ved refusjon av ikke-aktiverte billetter.

Klager viser videre til at dersom man sammenligner Ruter sin praksis med andre sammenlignbare forretninger som har åpen retur innen fire uker, er det vanlig at man får hele beløpet så lenge varen ikke er åpnet eller emballasje er intakt. Man trenger ikke å betale kr 100 i gebyr for å levere varen tilbake. Klager viser for øvrig til at han har fått full refusjon uten fratrekk av administrasjonsgebyr helt siden 2014. Ruter har også tidligere hatt samme refusjons- og gebyrforskrifter. Klager har vedlagt dokumentasjon på årskort kjøpt i henholdsvis 2016, 2017, og 2018 hvor han får fått full refusjon av ikke-aktiverte årskort.

Klager krever at Ruter tilbakebetaler kr 100 som de har trukket i administrasjonsgebyr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter har vist til at klager henvendte seg til dem den 23. august 2020 vedrørende refusjon av ubrukt 365-dagersbillett gyldig for alle soner kjøpt 20. desember 2019. Ruter viser til at det fremgår av deres refusjonsregler at «Refusjonsbeløpet regnes fra den dagen vi mottar forespørselen om refusjon fra deg. Husk at du må betale 100 kroner i gebyr per ekspedisjon, og at vi ikke refunderer selve reisekortet, kun billetten du har i kortet».

Ruter avviser klagers krav på refusjon av ekspedisjonsgebyr.

Nemnda bemerker

Klager krever refusjon av ekspedisjonsgebyr på kr 100 ved refusjon av ikke-aktivert årskort.

Det følger av Ruters refusjonsregler at refusjonsbeløpet regnes ut fra den dagen Ruter mottar forespørsel om refusjon. Det fremgår videre at det man må betale kr 100 i gebyr per ekspedisjon og at det kun er billetten i kortet som refunderes.

Det spesifiseres ikke om ekspedisjonsgebyret kun knytter seg til aktiverte/delvis brukte billetter eller ikke-aktiverte billetter. Nemndas forståelse av refusjonsreglene er at ekspedisjonsgebyret gjelder alle typer refusjoner, noe som fremgår av de innledende bestemmelser. At klager tidligere ikke har blitt trukket gebyr, endrer ikke på dette.

Nemnda kan derfor ikke se at det er grunnlag for at klager skal få refundert ekspedisjonsgebyret

Vedtak

Transportklagenemnda – Kollektiv finner ikke grunnlag for at klager skal gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Ingvild Brennodden

Heidi L. Hansen (Flytoget)