

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av månedskort som klager ikke fikk brukt som følge av at hun hadde hjemmekontor under pandemien. Krav sendt inn etter fristens utløp.

Dato

08.11.2022

Saksnummer

2022-01210

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble trukket for betaling av kundereisekort (månedskort) den 26. mars 2020. Klager anfører at dette var i starten av pandemien, da alt ble stengt ned, og det var veldig usikkert når det hele ville gå over. Klager anfører at hun ikke hadde tenkt at pandemien ville vare i to år. Klager anfører at hun har vært på hjemmekontor i hele perioden, og nå ønsker hun å få disse forskuddsbetalte pengene tilbakebetalt, siden månedskortet ikke ble validert.

Klager anfører at dersom hun hadde visst at hun ville bli værende på hjemmekontor i hele denne perioden, hadde hun bedt om å få tilbakebetalt pengene tidligere.

Klager anfører at hun er overrasket over at det ikke finnes unntak fra regelen for utbetalinger av månedskort som ikke er blitt benyttet under pandemien. Klager anfører at det har vært unntak i hele landet, og at i forbindelse med flyreiser og charterreiser er billettene blitt refundert, mens kunder som har benyttet periodekort over flere år ikke får refusjon eller nytt månedskort som erstatning.

Klager anfører at det for kundene er vanskelig å finne informasjon om Ruters regler. Klager anfører at hun ikke har funnet noe om refusjon av billetter når de ikke aktiveres, kun dersom tog, trikk og buss ikke er i rute.

Klager anfører at det er snakk om en pandemi der de som ikke måtte møte opp på kontoret og heller kunne ha hjemmekontor, ikke fikk lov til å reise med offentlig transport. Klager anfører at ingen i Norge forestilte seg at dette ville vare i to år. Klager anfører at man skulle tro at et reisekort som ikke ble validert, kunne bli tilbakebetalt siden det ikke var i bruk og ikke var utgått siden det ikke var startet.

Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever tilbakebetaling av forskuddsbetalt månedskort pålydende 1960 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til reglene for refusjon av billetter. Hva gjelder refusjon av billetter, kan dette gis i inntil ett år fra kjøpsdato. Klagers billett er kjøpt 11. mars 2020, og krav om refusjon ble sendt inn 19. april 2022. På bakgrunn av dette ble kravet avvist.

Informasjon om refusjon ligger ute på Ruters nettside. Ruter anser at ett år etter kjøpsdato har vært tilstrekkelig tid. Ruter har hatt samme frist gjennom hele covid-perioden. Kunder kan få refundert billetter i ett år etter at de er kjøpt.

Dette ligger ute på Ruters nettside:

«2. Du har ubrukte eller ikke-aktiverte billetter

Disse refunderes i inntil ett år fra kjøpsdatoen. Etter dette er billettene ugyldige, og kan verken refunderes eller aktiveres. Vi refunderer ikke mer enn to ikke-aktiverte månedsbilletter eller én ikke-aktivert årsbillett per kunde i løpet av ett år. Ved en prisendring må forhåndskjøpte billetter aktiveres i løpet av tre måneder fra prisendringen trer i kraft.»

Nemnda bemerker

Klager krever refusjon av månedskort som ikke ble validert som følge av at klager hadde hjemmekontor under pandemien.

Det fremgår av Ruters refusjonsordning at ubrukte og ikke-aktiverte billetter refunderes i inntil ett år fra kjøpsdatoen. Etter dette er ikke billettene lenger gyldige, og de kan da verken refunderes eller aktiveres.

Klagers billett ble kjøpt i mars 2020. Fremlagt dialog med Ruter viser at klager kontaktet Ruter for å be om refusjon den 19. april 2022. Dette var over to år etter at billetten ble kjøpt, og det er således ikke grunnlag for refusjon.

Etter nemndas syn har Ruter informert tilstrekkelig om refusjonsreglene på sine nettsider, og informasjonen er etter nemndas syn enkel å finne under kategorien «Vilkår - Billettrefusjon».

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)

Olav Grøttland (Vy)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)