

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Refusjon av feilaktig aktivert månedskort. Ønske om bedre kundeservice fra NSB og Ruter, og samarbeid mellom Ruter og NSB.

Dato

17.06.2016

Saksnummer

033/15 K

Tjenesteyter

NSB og Ruter

Klager har i det vesentlige anført:

2.10.2016 skulle klager ta t-banen fra Nationaltheatret stasjon. På en av NSBs billettautomater kjøpte klager to enkeltbilletter på sitt Ruter reisekort. Klager hadde nå 2 enkeltbilletter og ett månedskort på reisekortet. Siden klager var usikker på hvordan han skulle aktivere kun én av enkeltbillettene, tok han kontakt med Ruter på Nationaltheatret stasjon. Da Ruters ansatte sjekket kortet, insisterte de på at det ikke var to enkeltbilletter på kortet. Ruters ansatt tok klagers reisekort og aktiverte begge enkeltbillettene. På vei hjem ble månedskortet feilaktig aktivert, og ikke den siste enkeltbilletten.

Klager kontaktet Ruter for å få refundert det feilaktig aktiverte månedskortet, men de kunne ikke hjelpe klager siden de ikke kan lese NSB-billetter. Klager tok derfor kontakt med NSB først på Ås stasjon der han bor. NSB sa at klager måtte kontakte Ruter og få de resterende dagene på månedskortet refundert.

Klager syns det er vrident å kjøpe to billetter, først må man kjøpe en, og så fjerne kortet, og så gå inn på nytt for å kjøpe neste. Klager mener at misforståelsen er tydelig og at månedskortet ble aktivert ved en feil. Videre mener klager at NSB og Ruter burde ha gitt ham et svar som forklarer situasjonen tidligere, enn før saken ble sendt til transportklagenemnda.

Klager ser at han faktisk har kjøpt billetter til to personer, og ikke to billetter til én person.

Klager innrømmer å ha reist på enkeltbillettene, men ønsker at hele månedskortet blir refundert og ikke bare deler av det. Klager har ikke brukt månedskortet etter at det ble feilaktig aktivert.

Klager håper at Ruter vil refundere det ubenyttede månedskortet.

NSB har i det vesentlige anført:

NSB mottok henvendelse fra klager den 14.10.2015. Klager fikk da autosvar med beskjed om svartid på ca. 14 dager. Den 27.10.2015 ble klagers henvendelse besvart.

Det er ukjent for NSB at en Ruter billett kjøpt på NSB-automat og lastet opp på et Ruter reisekort skal medføre problem.

Av hensyn til personvern har NSB ikke tilgang på transaksjoner som er eldre enn 3 måneder på et Ruter A/S reisekort. NSB kan således ikke se de angjeldende transaksjoner i dag - men klager bekrefter at enkeltbilletter med oss er benyttet.

Klager forteller at en representant fra Ruter A/S feilaktig har aktivert en periodebillett på sitt Ruter A/S reisekort. Dette er da et forhold som klager må ta med Ruter A/S.

Det er leit at klager har opplevd problemer, men NSB kan i dette tilfelle ikke se at det foreligger noen handling eller unnlatelse fra NSBs side som skulle tilsi at NSB hefter for problemene som oppstod.

Ut fra Ruters svar har klager fått klar melding fra Ruters medarbeider om at det kun var én billett på reisekortet i tillegg til periodebilletten.

Klager var også klar over at denne billetten ble validert av Ruters ansatte. Selv om klager mente det var to separate enkeltbilletter på reisekortet, burde han nå ha sjekket kortets innhold på nytt, senest før neste reise.

NSB mener at det som kan ha skjedd er at klager har kjøpt enkeltbillett for to personer på NSBs automat (samme funksjonalitet som på Ruters automater), og ikke to separate enkeltbilletter. NSB kan ikke se at NSB er skyld i klagers eventuelle tap.

Ruter har i det vesentlige anført:

Ruter mottok en henvendelse fra klager den 10.10.2015, den 13.10.2015 ble henvendelsen besvart første gang. Kundebehandler hos Ruter, fant kun én enkeltbillett i reisekortet til kunden, slik også den ansatte på Nationaltheatret (Nat.) hadde opplyste når kunden henvendte seg der.

Klager opplyser at den ansatte på Nat. aktiverte begge enkeltbillettene hans, som sagt var det bare én enkeltbillett i kortet, så to billetter kan ikke ha blitt aktivert.

30-dagersbilletten ble aktivert kl. 23.20 den 02.10.2015 Da var det ingen bemanning på Nat. så dette må kunden ha gjort selv, noe som også stemmer med kundens forklaring. At det skal ha skjedd en feil i kjøpet hos NSB kunne Ruter ikke se, og ba klager derfor om å henvende seg til NSB om dette. Klager fikk også beskjed om at Ruter kunne refundere det resterende på 30-dagersbilletten hans, men da må Ruter ha reisekortet så Ruter får kansellert billetten. Ruter har aldri mottatt billetten fra klager, refusjon har derfor ikke blitt utbetalt. Slik Ruter forstår saken så dreier dette seg om hvorvidt klager har betalt for to enkeltbilletter, men kun fått én enkeltbillett på reisekortet sitt. Det blir en sak som må løses med NSB da billett kjøpet er foretatt på deres billettautomat. Billetthistorikk oppbevares kun i tre måneder, Ruter kan derfor ikke fremlegge dette.

Ruter minner om den første henvendelsen fra klager, at det var han selv som aktiverte 30-dagers billetten senere samme kveld.

Ruter har gitt tilbud om refusjon. Klager ble opplyst om at han kunne få refusjon ved å levere inn billetten. Dette ble aldri fulgt opp fra klager sin side, og billetten løp derfor ut hele perioden. Ruter anser den derfor som brukt og kan ikke refundere i ettertid. Ruter kan heller ikke se at Ruter har ansvar for en slik refusjon, når bakgrunnen for hele saken er en misforståelse ved kjøp av billetter hos NSB.

Nemnda bemerker:

Klager kjøpte billetter fra en NSB automat med et Ruter reisekort.

Nemnda legger til grunn at klager forsøkte å kjøpe to enkeltbilletter på reisekortet. Han har i ettertid forstått at han kjøpte en billett for to personer, og ikke to billetter, jf. klagers e-post av 15. april 2016. Dette stemmer også med det han ble fortalt av ansatte i Ruter i forbindelse med billettkjøpet.

Det må videre legges til grunn at klager ved hjemreisen om kvelden selv aktiverte reisekortet i den tro at det var en enkeltbillett igjen i kortet. Da dette ikke stemte, ble periodebilletten aktivert, jf. klagen til Ruter av 10. oktober 2015.

Reisende har selv ansvaret for å kjøpe riktig billett og å sette seg inn i bruken av reisekort. De vedlagte kopiene av skjermbildene på billettautomaten viser tydelig at det spørres om antall reisende og ikke antall billetter. Nemnda kan ikke se at Ruter eller NSB er å bebreide for den oppståtte situasjonen verken når det gjelder informasjonen om bruk av reisekortet, skjermbildene på billettautomaten eller fra de ansattes side ved klagers henvendelse på Nationaltheatret stasjon. Klagers problem synes heller ikke å skyldes problemer med koordinering av NSB og Ruters billettsystemer.

Ruter besvarte klagers henvendelse 13. oktober 2015 og tilbød delvis refusjon av periodebilletten, tilsvarende perioden fra billetten ble aktivert den 2. oktober til klagers kontakt med Ruter den 10. oktober, dvs. ca 2/3 av perioden. Dette er imidlertid ikke fulgt opp av klager.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i klagen og treffer slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold. Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Anne Austbø, leder, Bente Foshaug, Forbrukerrådet, Stine Sørensen, Forbrukerrådet, Kjersti Danielsen Nordgård, Brakar, Heidi L. Hansen, Flytoget.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.