

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Refusjon av reel dagspris av 365-dagersbillett ifbm streiken i NSB

Dato

23.01.2017

Saksnummer

2016-00152

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Den 17.oktober.2016 sendte klager en forespørsel om muligheter for å få refundert sin 365-dagersbillett som følge av streiken mellom NSB og lokomotivførerne. Ruters tilbud var å refundere restverdien på billetten fra dagens dato.

Klager var ikke fornøyd med dette, og kontaktet Trafikanten da han under streiken ikke har hatt noe tilbud, som er dokumentert i hans reisekort. Kundekonsulenten klager snakket med bekreftet dette og støttet ham i at kortet burde refunderes fra da streiken startet. Klager takket ja til dette tilbudet.

Imidlertid ble det kun refundert 30 dager på billett og ikke 100 dager slik klager mente var korrekt. Klager oppsøkte Trafikanten på nytt og fikk forklart at en 365-dagers billett gir 65 gratis reisedager og at i klagers tilfelle ble disse 65 dagene fratrasket før billetten ble refundert. Dette ble ikke klager informert om og mener at han har krav på refusjon av 1/365 pr gjenstående dag i billetten - 100 dager, som tilsvarer kr. 4816,44.

Klager krever at Ruter refunderer restbeløpet på kr 2960,44

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager mener at han har fått for lite igjen når han har fått refusjon på sin 365-dagers billett i forbindelse med streiken hos NSB. Prisen for en 365-dagersbillett er 10*en 30-dagers billett, man betaler altså for ti måneder og får to måneder i rabatt. Refusjonsregler for 365 dagers billett er som følger:

Ruter trekker 1/300 av prisen for hvert døgn, eller del av døgn som har gått. Ett årskort er 10*månedsbillett. Hvis Ruter skulle trekke 1/365 av årskortet, vil kunden få igjen mer enn det han har betalt pr 10 mnd. Kunden har betalt for 10 mnd, og det er det Ruter regner ut i fra, og henviser til sine refusjonsregler.

Normalt så refunderer Ruter fra den dagen kunden tar kontakt med oss. At billetten ikke har vært lest av er i utgangspunktet ikke grunnlag for å refundere tilbake i tid, da vi ikke har tvungen avlesning, man kan altså fint reise med en billett som er aktivert uten å lese av billetten for hver reise. Klager har i dette tilfellet likevel fått refusjon tilbake i tid, da Ruter har valgt å utvise skjønn i den vanskelige situasjonen som klager kom i under streiken. Ruter tok heller ikke 100kr i ekspedisjonsgebyr under streiken.

Klager har derfor fått mer enn han egentlig skulle hatt i refusjon i denne saken. Han skulle hatt refusjon fra den datoen han henvendte seg, men kundekonsulenten valgte å refundere fra streiken start 28.9. i tillegg blir han ikke belastet gebyr. Ruter er ikke enig i at derese utregninger er feil, og ser ingen grunn til å gi mer refusjon enn det som er gjort i dette tilfellet.

Nemnda bemerkter

Nemnda har merket seg at refusjon av ubrukt del av periodebilletter vanligvis gis fra den dato kunden henvender seg til Ruter. I dette tilfellet er refusjon gitt fra et noe tidligere tidspunkt da NSB streiken startet. Det er heller ikke krevd vanlig ekspedisjonsgebyr på kr. 100.

Beregningen av refusjonen fremgår på Ruters nettsider der det blant annet er opplyst at det for 365-dagersbilletter trekkes 1/300 av billettens pris for hvert døgn, eller del av døgn, som er gått siden billetten ble aktivert.

Klager har fått refusjon etter slik beregning, dog slik at han fikk refusjon fra et noe tidligere tidspunkt enn han hadde krav på samt at han slapp ekspedisjonsgebyr.

Klagen gjelder at det ikke ble gitt tilstrekkelig informasjon om beregningsmåten da han ikke ville ha godtatt tilbudet dersom han hadde vært klar over reduksjonen i refusjonen. Klager ber om å få kansellert refusjonen.

Nemnda har merket seg Ruters opplysning om at kundebehandler forsikret seg om at klager oppfattet det beløpet som ville bli refundert og aksepterte dette.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å bebreide Ruter for manglende informasjon.

Nemnda gjør oppmerksom på at klagen kun er vurdert ut fra refusjonsreglene og har ikke tatt standpunkt ut fra prinsipper for prisavslag.

Vedtak

Transportklagenemnda kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)
Elise Korsvik (Forbrukerrådet)
Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
Otto Sivertsen Roheim (NSB)
Heidi L. Hansen (Flytoget)