

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av opprinnelig feilkjøpt billett. Anført villedende informasjon fra tjenesteyter. Tjenesteyter har ikke inngitt tilsvarende svar.

Dato

08.11.2022

Saksnummer

2022-01392

Tjenesteytere

Fram

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt en 30-dagers studentbillett med gyldighet fra og med den 14. juli 2022. Denne viste seg å ikke gjelde for strekningen klager hadde behov for. Klager kontaktet derfor Frams kundeservice den 18. juli 2022, som per e-post opplyste om at billetten hun hadde kjøpt, kun var gyldig for Molde, og at klager måtte kjøpe ny periodebillett for strekningen Molde-Lønset. I samme e-post forklarte Frams kundeservice at e-posten ville bli videresendt til billettavdelingen for refusjon av billetten som var feil.

Den 21. juli 2022 fikk klager e-post fra billettavdelingen i Fram, med informasjon om at det ikke er noen angrerett for periodebilletter. I samme e-post sto det at «om du vil ha refusjon av periodebilletten må du kjøpe en ny periodebillett før vi refunderer den feilkjøpte periodebilletten.». Videre ble følgende beskjed gitt i e-posten: «Gi beskjed når dette er gjort så refunderer vi.».

På bakgrunn av denne beskjeden kjøpte klager ny billett den 23. juli 2022. Klager videresendte beskjed om dette til Frams billettavdeling samme dag. Kravet om refusjon ble da avslått, med den begrunnelse at siden den nye billetten ble kjøpt den 23. juli 2022, hadde den opprinnelige billetten vært brukt i ni dager, og etter de gjeldende reglene for utregning av refusjon hadde ikke klager da rett på å få tilbakebetalt noe.

Klager svarte på beskjeden fra Fram og stilte spørsmål ved hvorfor hun ikke var blitt gitt informasjon om utregningsreglene ved første henvendelse. Klager fikk da til svar fra Fram at dersom hun hadde kjøpt billetten samme dag som hun fikk svar fra dem første gang, ville saken ha stilt seg annerledes. Videre ble det i samme e-post beklaget at denne informasjonen ikke ble gitt ved første henvendelse.

Klager stiller seg kritisk til at hun ikke fikk beskjed om reglene fra starten av og at billettavdelingen visste at hun ville få avslag på kravet om refusjon. Klager anfører at hun ikke ville ha kjøpt ny billett dersom hun visste at hun ikke ville få refundert den opprinnelige billetten.

Klager krever refusjon av den opprinnelige billetten pålydende 316 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Fram har på tross av anmodning og purring ikke inngitt tilsvaret i saken.

Overfor klager har Fram vist til at en 30-dagers periodebillett kan løses inn i den perioden den er gyldig for, og at billetten blir ansett som benyttet til og med den dagen den blir sperret. Videre har Fram vist til at refusjon blir gitt etter følgende formel: Pris for periodebillett med fradrag av to reiser per dag til enkeltbillett minus 17 % rabatt.

Nemnda bemerker

Nemnda bemerker at det er uheldig at Fram ikke har inngitt tilsvaret i saken. Dersom en part ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Basert på klagers opplysninger legger nemnda derfor til grunn at klager hadde kjøpt feil periodebillett, med gyldighet fra og med den 14. juli 2022, og at hun den 18. juli 2022 kontaktet Frams kundeservice, som ga beskjed om at e-posten ville bli videresendt til billettavdelingen for refusjon av den feilkjøpte billetten. Den 21. juli 2022 fikk klager beskjed fra billettavdelingen om at hun ville få refusjon så snart hun hadde kjøpt ny billett. På bakgrunn av denne beskjeden kjøpte klager ny billett den 23. juli 2022, men hun fikk da avslag på kravet om refusjon, med henvisning til en refusjonsregel og den begrunnelse at hun hadde kjøpt ny billett for sent.

Nemnda er av den mening at klager burde ha blitt opplyst om gjeldende regler for utregning av refusjon allerede ved første henvendelse til Fram. Nemnda mener at informasjonen gitt til klager i fremlagte e-poster ga klager grunn til å tro at hun ville få full refusjon av den opprinnelige billetten. Nemnda bemerker at informasjonen om utregning av refusjonen heller ikke er lett tilgjengelig på nettsidene til Fram, slik at det ikke kan legges til grunn at dette var enkelt for klager å finne ut av selv. Nemnda mener at Fram derfor må gi full refusjon av den opprinnelige billetten i tråd med det som opprinnelig ble oppgitt til klager i e-post.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Fram refunderer klagers feilkjøpte månedsbillett pålydende 316 kroner.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Irene Vabe (Ruter)
- Olav Grøttland (Vy)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)