

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Refusjon av barnebillett grunnet manglende informasjon om familierabatt

Dato

25.01.2019

Saksnummer

2018-02970

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans to barn skulle reise med buss 1. september 2018. Klager bestilte billett til seg selv, men var usikker på om han måtte kjøpe billett til barna. Klager fant ingen informasjon om dette på bussholdeplassen eller i RuterBillett appen, og kjøpte derfor to barnebilletter.

Etterpå skulle klager og barna reise fra Oslo til Skøyen. Klager gjentok derfor samme prosessen, og kjøpte billett til alle tre.

Da klager skulle ta toget hjem fra Skøyen gjentok han prosessen igjen, men denne gangen brukte han billettautomaten. Da oppdaget han at barnas billett var gratis. Senere den kvelden sjekket klager opp dette på nettet, og fant ut at han ikke skulle ha betalt for barna den dagen. Dagen etter tok klager kontakt med Ruter og ba om at barnebillettene skulle refunderes. Dette kravet godtok ikke Ruter.

Klager mener at informasjonen om at billett for barn er gratis i helger, i liten grad er tilgjengelig for kunden. I Ruters app er det kun gitt informasjon om sykler og hva slags billett de krever. Det vises her til vedlagt skjermbilder av hvordan informasjon i appen fremstår på klagers telefon. Ruter kunne helt fint ha sagt noe om familierabatt i appen, evt. skrevet at mer informasjon om billett typer finnes på hjemmesiden og vist til en link. Ruter burde som den profesjonelle part ha gjort denne informasjonen mer tilgjengelig for klager.

Avslutningsvis viser klager til avtaleloven § 36 og at avtalen om billettkjøp bør kunne heves.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til henvendelse fra klager vedrørende krav om refusjon av barnebilletter, fordi han ikke visste at om Ruters ordning med familierabatt.

Ruter har avslått kravet om refusjon fordi selskapet ikke refunderer brukte enkeltbilletter. Det at man har misforstått eller ikke fått med seg informasjon, gir ikke grunnlag for å få refusjon i ettertid.

Kunden er selv ansvarlig for å sette seg inn i hvilke vilkår og regler som gjelder. Det kan ikke forventes at alt av informasjon skal være tilgjengelig på holdeplassen.

Klager opplyser at han bruker RuterBillett app. I menyen til appen er det under "Hjelp" mulig å klikke på "Alt om å reise med Ruter". Man blir da sendt til Ruters nettside hvor det blant annet gis informasjon om familierabatt.

Ruter mener det vil være naturlig å tenke seg at denne informasjonen ligger på selskapets nettsider, noe den også gjør.

Ruter kan på bakgrunn av dette ikke se noen grunn til å endre standpunkt i denne saken.

Nemnda bemerk

Klager krever refundert 2 barnebilletter på 2 reiser - til sammen 4 billetter - på grunn av manglende informasjon om at barn reiser gratis på familierabatt i helgene. Kravet utgjør kr. 72.

Nemnda bemerk at utgangspunktet er at den reisende selv må sette seg inn i billettpriser og rabatter. Opplysninger om familierabatt er gitt på Ruters nettside på en tydelig måte. Ved bruk at Ruters app ved kjøp av billett kan man komme til den aktuelle linken ved å trykke på "Hjelp og kontakt".

Ruter har på sin nettside også gitt opplysninger om refusjon av ubrukte billetter. Det er regnet opp en del konkrete situasjoner og med følgende tilføyelse: "Vi kan også refundere billetter i andre tilfeller, hvis det ville være urimelig å nekte deg refusjon."

Det er videre gitt opplysninger om hvor mye som eventuelt kan refunderes og opplyst at ubrukte enkeltbilletter som er aktivert ikke refunderes.

Etter nemndas syn er det noe uklart hvorvidt enkeltbilletter også kan omfattes av rimelighetsvurderingen sitert ovenfor. De hensyn som er begrunnelsen for ikke å refundere enkeltbilletter gjør seg neppe gjeldende i samme grad i et tilfelle som dette.

Nemnda peker på at Ruter ikke har imøtegått klagers opplysninger om at han ved kjøp av en voksen og to barnebilletter via Ruter appen også måtte betale for barnebillettene, mens han ved bestilling av de samme billettene på en billettautomat bare måtte betale for voksenbilletten.

Nemnda er klar over at det muligens er tekniske utfordringer ved å få inn den samme løsningen i appen som i billettautomaten. Nemnda ser det imidlertid som uheldig at prisen blir forskjellig ved bruk av de to kjøpskanalene som begge er betjent av kunden.

Nemnda har etter en samlet vurdering kommet til at det i dette tilfellet bør anbefales at at barnebillettene refunderes.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport anbefaler at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)
- Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)
- Olav Grøttland (NSB)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)