

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Refusjon av restbeløp på verdikort ved endring av betalingsordninger.

Dato

13.02.2020

Saksnummer

2019-04733

Tjenesteytere

Vy Buss AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager har et verdikort fra Norway-Flybussekspressen som Vy Buss våren 2019 har besluttet å stanse bruken av. Klager forklarer at det i den forbindelse ble delt ut en brosjyre som informerte om at tilgodehavende kunne bli refundert dersom korteier kontaktet Nettbuss Kundesenter innen 1.desember 2019.

Klager kontaktet kundesenteret før fristens utløp. Klager anfører at da han var i kontakt med kundesenteret ble han informert om at verdikortet enten måtte innleveres i Schweigaardsgate 23 i Oslo eller sendes til Vy Buss per post, for at restbeløpet på verdikortet kunne bli refundert. Siden klager ikke bor i Oslo er hans eneste alternativ for å få refundert tilgodehavende på verdikortet, å sende kortet i posten. Da klager var i kontakt med kundesenteret ble han informert om at portokostnadene for å sende verdikortet til Vy Buss var en kostnad han måtte dekke selv. Klager mener dette er urimelig.

Klager anfører at når en virksomhet velger å endre sine betalingsordninger er dette forhold som er utenfor kundens kontroll eller medvirkning. Klager mener at Vy Buss må tilbakeføre innestående beløp på verdikortet uten å påføre kunden ekstra kostnader. Klager mener dette må legges til grunn, med mindre Vy kan vise til vilkår som sier noe annet og som kunden har akseptert ved å ta i bruk verdikortet. Klager har i sin korrespondanse med Vy Buss bedt selskapet dokumentere vilkår han eventuelt skal ha godtatt da han i sin tid kjøpte kortet, uten å ha fått noe svar på dette.

Klager etterlyser en begrunnelse fra Vy Buss på hvorfor selskapet ikke dekker porto dersom Vy Buss ikke kan fremlegge dokumentasjon på eventuelle aksepterte vilkår.

Klager har etter gjentatte forsøk på å få svar fra Vy Buss via deres kundesenter ikke fått svar på sine prinsipielle spørsmål i saken.

Klager har i forbindelse med saken vært i kontakt med Forbrukerrådet og anfører at de deler hans oppfatning om hvem som skal bære kostnadene i et slikt tilfelle som dette.

Etter å ha mottatt tjenesteyter sitt tilsvaer bemerker klager at Vy Buss ikke har svart på klagens sentrale spørsmål om hvem som skal bære portokostnadene knyttet til innlevering av verdikortet for refusjon.

Klager krever at Vy Buss må bære ansvaret og alle kostnader ved refusjon av innestående beløp ved endringer av billettyper/betalingsordninger. Klager krever derfor at Vy Buss skal dekke portokostnadene ved forsendelse av verdikortet, samt refundere hele restbeløpet på verdikortet på 114,50 kr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Vy Buss forklarer at verdikortet har eksistert i mange år. Kortet fylles på med 1600 kr og gir 33% rabatt på reise. På grunn av endringer i Vy Buss sine tekniske løsninger begynte det i 2019 et arbeid med å fase ut disse kortene. Det fysiske verdikortet eksisterer ikke lenger, men er erstattet av et produkt som heter klippekort. Dette klippekortet gir også rabatt på reise og Vy Buss anser derfor dette produktet som en fullverdig erstatning for verdikortet.

Tjenesteyter forklarer at det ikke foreligger noen endring i tjenesten som tilbys. Bussen går fortsatt og det er fortsatt muligheter for rabatt. Vy Buss forklarer at de har tilbudt de reisende å refundere beløp over 100 kr dersom verdikortet sendes eller leveres inn til tjenesteyter innen 1.desember 2019. I tillegg til dette har de reisende også blitt tilbudt å få en verdikode på tilsvarende beløp som de kan bruke til å kjøpe samme produkt.

Vy Buss anfører at det er nødvendig å få verdikortet i hende for å få lest av verdi.

Klager har blitt gitt to muligheter for innlevering og Vy Buss anser dette som tilfredsstillende.

Nemnda bemerker

Klager har et verdikort fra Norway-Flybussekspressen som ikke lenger kan benyttes etter at Vy Buss, som har overtatt driften av ruten Fredrikstad- Oslo, har endret tekniske løsninger for slike kort. Kortet hadde pr.21. februar 2019 en verdi på kr. 114.50.

Vy Buss har tilbudt å refundere kort med verdi over kr. 100 på følgende alternative måter:

- innlevering av kortet til Vy Buss i Oslo innen 1.desember 2019
- ved innsending av kortet til Vy Buss pr post
- i tillegg er det tilbudt å få en verdikode på tilsvarende beløp som de kan

brukes til å kjøpe samme produkt.

Klager som har adresse i Fredrikstad ønsket å sende kortet pr post, og krever at Vy Buss dekker porto. Alternativt ber han om at beløpet overføres til hans bankkonto mot opplysning av kortnummer og innsending av kortet.

Vy Buss viser til at det er nødvendig å ha kortet i hende for å avlese verdien da kortene er upersonlige.

Nemnda legger til grunn at klager ønsker å få refundert hele beløpet på kr. 114,50. Ved aksept av verdikode i stedet må beløpet benyttes til kjøp av ny reise.

Spørsmålet nemnda skal ta stilling til er følgelig om klager selv må betale porto.

Nemnda legger til grunn at reisende ved endring av betalingsordninger har rett til refusjon av resterende beløp i reisekort eller kostnadsfri overføring til nytt betalingsmiddel.

Vy Buss har tilbudt refusjon i kontanter ved innlevering eller innsending av kort og alternativt verdikode som kan benyttes ved kjøp av ny reise.

Nemnda forutsetter at klager nå kan gis kode som gir adgang til benyttelse av det resterende beløp uten innsending av kort. Nemnda kan ikke se at Vy Buss er pliktig til å betale porto dersom den reisende i stedet velger innsending pr post.

Vedtaket er på grunn av uventet sykdomsfravær fattet av fire medlemmer, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 (5).

Vedtak

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

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)

Heidi L. Hansen (Flytoget)