

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av resterende ubrukte dager av periodebillett.

Dato

07.06.2023

Saksnummer

2023-00579

Tjenesteytere

Fram

Klager har i det vesentlige anført

Den 8. februar 2023 kjøpte klager en 30-dagersbillett til bruk for reise med Fram mellom Vestnes brygge og Ålesund sykehus. Klager betalte 1579 kroner for denne.

Klager anfører at da hun ankom sykehuset samme dag, fikk hun beskjed om at opplæringen hennes snart var ferdig, slik at hun ikke trengte mer enn en 7-dagersbillett. Klager anfører at hun prøvde å få billetten refundert via kundesenteret på Moa i Ålesund, men de sa at hun måtte kontakte kundesenteret på telefon, siden billetten var kjøpt via Frams app. Klager anfører at hun fikk beskjed om at det ikke vill være noe problem å få refundert billetten.

Klager anfører at hun så ringte kundesenteret, og hun fikk beskjed om at hun måtte søke om refusjon, og så ville det ordne seg. Klager anfører at det likevel ikke løste seg. Klager viser til innsendt kopi av avslaget fra Fram, der de skriver at de kun refunderer periodebilletter ved flytting eller sykmelding.

Klager anfører at det som står under informasjon om refusjon på Frams nettsider er som følger: «Har du flytta til eit nytt område, blitt sjukemeldt eller anna som gjer at du vil ha refundert periodebilletten/verdien.» Klager anfører at det heller ikke står noe om refusjon når man kjøper billett i appen.

Klager anfører at i henhold til vanlig kjøpspraksis har man 14 dager på å heve kjøpet. Klager anfører at det ble ekstra surt siden kun kjøpte en ny 7-dagersbillett den 10. februar 2023 i den overbevisning om at hun ville få månedsbilletten refundert.

Klager krever refusjon av 30-dagersbilletten, fratrukket én dag.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

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

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om refusjon av resterende ubrukte dager av 30-dagersbillett.

Fram har på tross av oppfordring og purring ikke inngitt tilsvaret i saken, og nemnda treffer da vedtak på grunnlag av opplysningene som er sendt inn i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Til klagers anførsel om «heving innen 14 dager» bemerker nemnda at angrerettloven ikke omfatter avtaler om persontransporttjenester, jf. § 2 (1) e.

Klager har vist til informasjonen som er oppgitt på Frams nettsider i forbindelse med refusjon av periodebillett. Klager har fremlagt dokumentasjon på at følgende informasjon var oppgitt på Frams nettside: «Har du flytta til eit nytt område, blitt sjukemeldt eller anna som gjer at du vil ha refundert periodebilletten/verdien på reisekortet, kan du fylle ut skjemaet for refusjon og sende inn.» Klager har også fremlagt kopi av refusjonsskjemaet, der man kan krysse av for «Anna» grunnlag for refusjon, i tillegg til sykmelding og flytting.

Nemnda mener at klager på bakgrunn av informasjonen som var oppgitt på Frams nettside og i refusjonsskjemaet hadde grunn til å tro at andre forhold enn sykmelding og flytting også kunne være grunnlag for refusjon av billetten. Nemnda viser til at klager også har anført at hun fikk beskjed fra kundesenteret om at hun ville få refusjon.

Nemnda er av den oppfatning at dersom det kun er sykmelding og flytting som er grunnlag for refusjon, må dette gå klarere frem av informasjonen som gis av Fram. Ordlyden på nettsiden begrenser ikke refusjon til kun disse to tilfellene.

Nemnda mener etter dette at Fram må gi refusjon av 29 dager av 30-dagersbilletten i henhold til reglene som er oppgitt for utregning av refusjon av ubrukt periodebillett som ikke gjelder sykdom. Nemnda viser til at det fremgår av informasjonen på Frams nettside at refusjon i et slikt tilfelle gis etter følgende formel: «Pris for periodebillett med frådrag av 2 reiser pr. dag til enkeltbillett minus 17% rabatt.»

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Fram refunderer 29 dager av 30-dagersbilletten i henhold til reglene som er oppgitt for utregning av refusjon av ubrukt periodebillett som ikke gjelder sykdom.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sand (Ruter)

Olav Grøttland (Vy)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)