

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Refusjon av periodebillett på grunn av reisebegrensninger (Covid-19)

Dato

15.06.2020

Saksnummer

2020-01089

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en 30-dagers billett den 22. februar 2020. I forbindelse med Corona-situasjonen, oppdaget klager at Ruter hadde en refusjonsordning og klager søkte umiddelbart om refusjon av sin periodebillett den 27. mars 2020. Ruter avslo søknaden om refusjon da klager hadde søkt for sent. Klager mener at Ruter må ha en aktivitets- og informasjonsplikt vedrørende den utvidede refusjonsordningen, og at det ikke skal være opp til klager å selv finne ut at det finnes en slik ordning. Klager anfører at dersom Ruter hadde informert han om refusjonsordningen tidligere, ville han ha fått tilbakeført ca. kr. 1 500.

Videre anfører klager at det er urimelig at Ruter har et gebyr på kr 100 i forbindelse med søknader om refusjon da det gjelder en klagesak på et produkt de har solgt, samt at Ruter ikke har oppfylt sine egne informasjonsforpliktelser.

Klager anfører også at Ruter ikke har levert den avtalte ytelse som følge av reduksjon av togtilbudet, og krever derfor prisavslag.

Klager krever refusjon av deler av sin periodebillett pålydende kr. 1 500 og prisavslag.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter har vist til at 16. mars 2020 ble det lagt ut egen informasjon på Ruters nettsider om situasjonen i kollektivtrafikken vedrørende korona. Ett av avsnittene gjaldt refusjon av periodebilletter og man kunne her finne informasjon om kansellering/refusjon av billetter. Blant informasjonen som ligger der er hva kunden kan få tilbake hva gjelder aktiverte og delvis benyttede billetter. Det vises til at refusjonsbeløpet regnes fra den dagen Ruter mottar forespørselen om refusjon fra den reisende. Det blir også opplyst om at Ruter tar kr 100 i gebyr per ekspedisjon.

Ruter opprettholder sitt avslag av refusjon for billett på grunn av for sen innsendelse av refusjonskrav.

Nemnda bemerker

Klager krever refusjon av månedsbillett som følge av Covid-19. Klager anfører at han skulle blitt informert om refusjonsordningen til Ruter.

Av nettsidene til Ruter fremgår det at det tilbys refusjon av gjenstående antall døgn på 30-dagersbilletter, dersom billetten ikke kan brukes. Videre fremgår det at refusjonsbeløpet regnes fra den dagen Ruter mottar forespørsel om refusjon.

Klager kjøpte en 30-dagersbillett den 22. februar 2020 som var gyldig frem til 22. mars 2020. Klager sendte inn refusjonsskjema til Ruter 27. mars 2020. På det tidspunktet var 30-dagersbilletten til klager utgått og det var ingen gjenstående døgn å gi refusjon for.

Etter nemndas syn har ruter her informert kunder om refusjonsordningen, og kan vanskelig se hva annet Ruter skulle gjort. Det fremgår heller ikke av klagen hvorfor klager ikke fikk benyttet billetten, som er et vilkår for refusjon.

Nemnda kan heller ikke se at gebyr på kr. 100 for behandling av søknader om refusjon er urimelig. Dette er en tjeneste som Ruter tilbyr, og som de ikke er forpliktet til.

Nemnda kan derfor ikke se at klager krav på å få refundert utgiften til billetten.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Ingvild Brennodden

Heidi L. Hansen (Flytoget)