

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Feil billett - Refusjon av 595 kr

Dato

13.05.2020

Saksnummer

2019-05014

Tjenesteytere

Fram

Klager har i det vesentlige anført

Klager forklarer at hun pendler mellom Valderøya og Ålesund og benytter appen for miljøkort. Videre forklarer klager at kortet hennes gikk ut 6. september 2019. Klager skulle ha tre ukers ferie fra 7. september og ønsket derfor å fylle på verdikortet. Denne dagen fikk klager skyss hjem så hun oppdaget ikke før dagen etterpå at sjåføren hadde fylt på månedskortet hennes istedenfor. Klager sjekket derfor bussrutene og kjørte til Ytterland hvor hun fikk snakket med en annen sjåfør. Av denne sjåføren ble klager forklart at dette var en feil av sjåføren siden verdikortet ikke skulle benyttes til miljøkort og at hun måtte reise til Moa for å dra innom kontoret der. Siden klager skulle på ferie sende hun en e-post til kundeservice da hun var på ferie hvorpå hun fikk beskjed om å ta kontakt med kontoret på Moa når hun kom hjem.

Klager startet på jobb igjen 29. september og kjøpte nytt miljøkort gjennom appen. Videre forklarer klager at hun forsøkte å dra innom kontoret på Moa, men de hadde stengt kl. 16. Klager hadde ikke anledning til å ta fri før uken etter og da reiste hun til kontoret for å forklare situasjonen. Klager ble bedt om å fylle inn et skjema og sende dette til kontoret i Kristiansund. Klager sendt dette skjemaet 16. oktober 2019.

Etter en måned kontaktet klager kontoret i Kristiansund for å purre på henvendelsen. Klager fikk beskjed om at de ikke hadde mottatt skjemaet hun hadde sendt. På grunn av dette sendte klager inn en kopi og fikk tilbakemelding innen noen få dager om at søknaden var avslått. Klager forsøkte å ringe kontoret igjen og gi mer utfyllende informasjon, men fikk som svar at alle søknader på reise som var utgått på dato får avslag. Klager anfører at hun ikke hadde blitt gitt noen informasjon om at en ikke vil få refusjon dersom dato for tidsrommet for reisen hadde utløpt.

Klager anfører at i dette tilfellet er det sjåføren som har gjort en feil og at dette ikke kan lastes henne.

Klager krever 595 kr refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

FRAM har, til tross for purring fra sekretariatet, ikke kommet med uttalelse i saken ut over svaret til klager.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder krav om refusjon på kr. 595,- for feil påfylling av månedskort, i stedet for verdikort. Det er anført at bussjåfør fylte på feil.

Påfyllingen ble gjort 6.9.2019, og klage først sendt inn 16.10.2019. I henhold til reiseregulativet pkt. 3.1. kan takstbillett kun refunderes i den perioden den gjelder for.

Klager har anført at hun fikk beskjed av kundeservice om å kontakte kontoret på Moa da hun kom hjem fra ferie, men dette er ikke dokumentert. FRAM har ikke imøtegått klagers anførsel om at sjåføren fylte på feil kort, og det synes av saksbehandlingen at dette ikke bestrides. Klager tok imidlertid ikke kontakt med FRAM umiddelbart etter at hun kom fra ferie, slik hun hadde blitt bedt om. Klagen er dermed levert for sent, og det er ikke grunnlag for refusjon.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5 (5).

Vedtak

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

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)

Ingvild Brennodden

Heidi L. Hansen (Flytoget)