

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Refusjon av årskort med tilbakevirkende kraft - Covid-19

### Dato

11.09.2020

### Saksnummer

2020-02327

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager forklarer at hun kjøpte årskort fra januar 2020. Hun forklarer at siden 12. mars 2020 har reiserådet fra helsemyndighetene i forbindelse med Covid-19-pandemien vært å unngå å reise kollektivt og unngå å være på jobb i Oslo, med mindre hun absolutt måtte. Klager forklarer at hun er 65 år og derfor i risikogruppen. Hun forklarer at hun har en jobb hvor hun kunne jobbe hjemmefra og har hatt hjemmekontor fra 12. mars 2020 og frem til nå. Klager sier at dersom hun hadde hatt månedskort, hadde hun ikke fornyet dette. Hun mener derfor at det er urimelig at hun må betale for 6 måneder av årskortet, hvilket hun ble frarådet av mynighetene å bruke. Klager mener ingen kunne forutse denne situasjonen den 12. mars 2020, hvis så var tilfelle ville hun ha krevd refusjon av årskortet sitt.

Klager krever refusjon på grunn av forhold som stod utenfor hennes kontroll og som følge av force majeure. Hun mener det er urimelig at hun må ta hele tapet.

Klager krever refusjon av årskortet for perioden 12. mars 2020 til 30. juli 2020, eventuelt fratrullet 65 dager, slik det fremgår i Ruter sine regler.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager henvendte seg til Ruter den 30. juli 2020 vedrørende refusjon av 365-dagersbillett med tilbakevirkende kraft for periode 12. mars 2020 til 3. august 2020. Ruter refunderer ikke billetter med tilbakevirkende kraft og viser til våre refusjonsregler, som er tilgjengelig på Ruter sin nettside, [ruter.no](https://ruter.no):

"365-dagersbillett: Du får refusjon for antall dager du har igjen av de 300 dagene du har betalt for, ikke de 365 dagene billetten er gyldig. Refusjonsbeløpet regnes fra den dagen

vi mottar forespørselen om refusjon fra deg. Husk at du må betale 100 kroner i gebyr per ekspedisjon, og at vi ikke refunderer selve reisekortet, kun billetten du har i kortet."

På bakgrunn av dette er kravet om refusjon avvist og Ruter endrer ikke denne avgjørelsen.

### **Nemnda bemerker**

Klager krever refusjon av årskortet for perioden 12. mars 2020 til 30. juli 2020, eventuelt fratrullet 65 dager, slik det fremgår i Ruter sine regler.

I henhold til Ruters refusjonsregler gjelder refusjon for antall dager man har igjen av de 300 dagene det er betalt for, ikke de 365 dagene billetten er gyldig. Refusjonsbeløpet regnes fra den dagen vi mottar forespørselen om refusjon fra deg.

Klager fremsatte refusjonskrav først etter at perioden det kunne gis refusjon for, var utløpt, og dette gir ikke grunnlag for refusjon.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda for kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Olav Grøttland (Vy)

Ingvild Brennodden