

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Refusjon av resterende dager på årsbillett

### Dato

12.06.2020

### Saksnummer

2020-01219

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager har kjøpt årskort hos Ruter. Dette kortet har gyldighet på 12 måneder (365 dager). Klager forklarer at han har søkt om refusjon av de resterende dagene han har igjen på årskortet, men har fått avslag fra Ruter. Videre forklarer klager at Ruter opplyser om at dersom det er mindre enn 2 måneder igjen på årskortet, så kan det ikke refunderes noe tilbake til klager fordi dette kortet selges med rabatt. Klager mener dette er både urettferdig og merkelig.

Klager forklarer at Ruter opplyser om at man betaler prisen for 10 månedskort ved å kjøpe årskort og derfor gjelder ikke de 2 siste månedene. Klager stiller seg undrende til hvorfor det absolutt er de to siste månedene som ikke gjelder og hvorfor det ikke eksempelvis kunne vært de 2 første månedene eller 2 i midten av perioden kortet er gyldig.

Klager mener prisen av årskortet bør deles på 12 og at refusjon må fordeles på 365 dager. Dersom dette ikke gjøres er den en stor ulempe med årskort, med mindre man er 100 % sikker på at man for eksempel ikke blir syk, mister jobben eller må flytte de siste 2 månedene.

Klager forklarer at han er mye borte fra Oslo og at det kan gå uker mellom hver gang han bruker kortet, men at dette er greit for han og et valg han tar som han er inneforstått med. Det at klager ikke kan få refundert utestående måneder fordi Ruter definerer de siste 2 månedene som 2 ikke gyldig eller ikke betalt for er noe klager mener er rart og oppfattes urettferdig.

Klager krever refusjon av de resterende ubrukte dagene på årskortet.

## **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Klager har fått avslag på refusjon av 365-dagers billett i reisekort da det ikke var gjenværende verdi å refundere. I refusjonsreglene, som er å finne på Ruter sin nettside, fremgår det at man får refusjon av 365-dagersbillett for antall resterende døgn og at Ruter tar utgangspunkt i de 300 døgnene det er betalt for, ikke de 365 døgnene billetten er gyldig. Videre fremgår det at refusjonsbeløpet regnes fra den dagen Ruter mottar forespørselen om refusjon fra kunden, samt at det tilkommer et gebyr på 100 kr per ekspedisjon.

Billetten i reisekortet til klager startet 24. april 2019 kl. 16:27:00 og sluttdato var 24. april 2020 kl. 16:27:00. Det var mindre enn 65 dager igjen av billetten og derfor ikke resterende verdi å refundere.

Når det gjelder klager sin billett blir avregningen slik:

$7500 \text{ kr (pris for årsbillett)} / 300 \text{ (antall døgn det er betalt for)} = 25 * 332 \text{ (antall dager brukt)} = 8300 \text{ kr.}$

$7500 \text{ kr} - 8300 \text{ kr} = -800 \text{ kr}$

$-800 \text{ kr med } 100 \text{ kr gebyr} = -900 \text{ kr}$

Ved refusjon av 365-dagers billetter regnes refusjonsbeløpet ut ifra hvor mange dager man har igjen av de 300 dagene man faktisk har betalt for. Når man har færre enn 65 dager igjen av billetten er det ingenting igjen av billetten å refundere. Det betales kun for 10 måneder og avregningen gjøres av beløpet som er innbetalt. Det er ikke refusjon av de 2 månedene som det ikke er betalt for.

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

## **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder krav på refusjon av 365-dagers billett som ikke blir benyttet grunnet at klager er i karantene.

Av Ruters refusjonsregler for 365-dagers billett følger det:

"365-dagersbillett: Du får refusjon for antall resterende døgn. Vi tar utgangspunkt i de 300 døgnene du har betalt for, ikke de 365 døgnene billetten er gyldig."

Ved refusjon av 365-dagers billetter regnes refusjonsbeløpet ut ifra hvor mange dager passasjerer har igjen av de 300 dagene passasjerer faktisk har betalt for. Når det er færre enn 65 dager igjen av billetten er det ingenting igjen av billetten å refundere. Det betales kun for 10 måneder og avregningen gjøres av beløpet som er innbetalt. Det er ikke refusjon av de 2 månedene som det ikke er betalt for.

På klagers billett var det mindre enn 65 dager igjen på kortet, slik at det ikke var noen verdi igjen å refundere.

Det var således 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)
- Ingvild Brennodden
- Heidi L. Hansen (Flytoget)