

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om refusjon av utløpt 30-dagersbillett. Anført at selskapet ikke informerte om at billetten ville utløpe.

### Dato

10.03.2023

### Saksnummer

2022-02735

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte den 9. mars 2020 en 30-dagersbillett til 1364 kroner.

I klage til nemnda anfører klager at han aldri aktiverte denne billetten, som følge av mindre reising under pandemien. Klager anfører at han kontaktet Ruter på telefon flere ganger og fikk da opplyst om at billetten kunne aktiveres når han ønsket det. Klager anfører at han den 30. november 2021 på telefon ikke mottok noen beskjed om at billetten måtte fornyes innen den 31. desember 2021.

Klager anfører videre at da han i 2022 oppsøkte Ruter for å betale for prisøkning og for å aktivere billetten, var det for sent. Klager anfører at det er urimelig at Ruter kan slette billetten hans uten å refundere beløpet eller gi beskjed om utløpsdatoen. Klager anfører at han på telefon kun fikk beskjed om at han kunne aktivere billetten når han selv ønsket.

I klage til selskapet anfører klager at han opprinnelig søkte om refusjon, men fikk beskjed om at billetten kunne tas i bruk senere. Klager anfører at da han skulle aktivere billetten på bussen i 2022, virket ikke billetten, siden prisen på 30-dagersbillett hadde økt. Klager anfører at han før sommeren 2022 fikk beskjed av kundesenteret at han kunne komme ned på Oslo S og betale mellomlegget og aktivere billetten. Klager anfører at da han prøvde dette den 22. august 2022, fikk han beskjed om at fristen for billetten var ute. Klager anfører at han anser det som urimelig at han først ble nektet refusjon og deretter fikk beskjed om at billetten var ugyldig. Klager anfører at hvis billetten ikke kan fornyes mot et mellomlegg, har han betalt for en vare/tjeneste som han ikke har fått.

Klager krever refusjon av de 1364 kronene han betalte for billetten.

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

Klager henvendte seg til Ruter den 22. august 2022 i forbindelse med ønske om refusjon av 30-dagersbillett med tilbakevirkende kraft.

Ruter refunderer ikke billetter med tilbakevirkende kraft og viser til selskapets refusjonsregler, som er tilgjengelig på [ruter.no](https://www.ruter.no):

«30-dagersbillett:

Disse refunderes i inntil ett år fra kjøpsdatoen. Etter dette er billettene ugyldige, og kan verken refunderes eller aktiveres».

På grunn av pandemien ble det besluttet å forlenge fristen for innbytte av billetter, slik at de som hadde kjøpt billett i 2020, kunne bytte inn disse til en ny billett ut 2021. Klager fikk den beskjeden da han var i kontakt med Ruter den 30. november 2021.

Kravet om refusjon er avvist, og Ruter vil ikke endre denne avgjørelsen.

## **Nemnda bemerker**

Klager krever refusjon av månedskort som ikke ble aktivert som følge av mindre reising under pandemien.

Det fremgår av Ruters refusjonsordning at ubrukte og ikke-aktiverte billetter refunderes i inntil ett år fra kjøpsdatoen. Etter dette er ikke billettene lenger gyldige, og de kan da verken refunderes eller aktiveres.

Klagers billett ble kjøpt i mars 2020. Fremlagt dialog med Ruter viser at klager kontaktet Ruter for å be om refusjon den 22. august 2022. Dette var over to år etter at billetten ble kjøpt, og det er således ikke grunnlag for refusjon.

Klager har anført at det ikke ble informert om at billetten ville utløpe da han var i kontakt med Ruter på telefon i 2021. Ruter har anført at klager ble informert om dette den 30. november 2021. Nemnda finner det uklart nøyaktig hva som ble sagt på telefon mellom klager og Ruter, men mener uansett at Ruter har informert tilstrekkelig om refusjonsreglene på sine nettsider, og informasjonen er etter nemndas syn enkel å finne under kategorien «Vilkår – Billettrefusjon».

## **Vedtak**

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)

Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)

Olav Grøttland (Vy)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)