

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Refusjon av månedsbillett grunnet Covid-19

Dato

11.09.2020

Saksnummer

2020-01819

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en månedsbillett den 24. februar 2020. Klager anfører at han ikke kunne bruke månedsbilletten sin etter 11. mars 2020 på grunn av Covid-19 pandemien. Videre anfører han at alle hans norske venner har fått refusjon for de dagene månedsbillettene deres ikke ble brukt, men at han selv fikk avslag da han søkte om det samme.

Klager mener at det er urettferdig at han ikke kan få refusjon, når han ikke er kjent med selskapets nettside og det lokale språket, og dette var grunnen til at han ikke fikk informasjon om refusjonsreglene i tide.

Etter at klager har mottatt Ruter sitt tilsvaret i saken legger han til at han ikke visste at refusjonsreglene var blitt publisert på Ruter sin nettside. Han legger også til at han ikke har bodd i Norge så lenge. Klager presiserer at årsaken til at han ikke kunne bruke billetten var på grunn av covid-19, hvilket var samme årsak til at de andre fikk refusjon, og stiller seg derfor undrende til at han ikke kan få refusjon når det er basert på samme årsak.

Klager krever refusjon av resterende dager på periodebillett, siden reisekortet ikke ble brukt etter 11. mars 2020 på grunn av Covid-19.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter publiserte informasjon om refusjon av billetter i forbindelse med Covid-19 pandemien på Ruter sine nettsider 16. mars 2020. Ruter sine kunder er selv ansvarlige for å søke om refusjon av billetter dersom man ikke ønsker å bruke billetten. Billettene er upersonlige og kan bli lånt til andre.

I de tilfellene hvor en kunde ikke kan bruke billetten sin, bør Ruter kontaktes for å få refusjon.

I henhold til refusjonsbestemmelsene til Ruter regnes refusjonsbeløpet fra den dagen Ruter mottar forespørselen om refusjon fra kunden. Ruter refunderer ikke reisekortet, kun billetten som er på kortet og det må betales 100 kr. i gebyr per ekspedisjon.

Basert på gjeldene refusjonsbestemmelser ser Ruter ingen grunn til å godkjenne refusjon i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Klager krever refusjon av resterende beløp av månedsbillett fra 11. til 24. mars 2020, da han ikke fikk benyttet billetten grunnet Covid-19 pandemien.

Det fremgår av Ruters refusjonsordning at aktiverte og delvis benyttede billetter kan refunderes, og at refusjonsbeløpet regnes fra den dagen Ruter mottar forespørselen om refusjon. Utløpte billetter refunderes ikke i etterkant. Klager fremsatt refusjonskrav 25. mai 2020, 2 måneder etter utløpt billett. Dette gir således ikke grunnlag for refusjon. Etter nemndas syn har Ruter informert tilstrekkelig om dette på sine nettsider.

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)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Ingvild Brennodden