

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av ekspedisjonsgebyr på 100 kr ved refusjon av periodebillett - Covid-19

Dato

12.04.2021

Saksnummer

2021-00220

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en 30-dagersbillett for 3 soner den 11. januar 2021 hos Ruter. Klager anfører at hun ikke kunne benytte seg av kollektiv transport fra den 23. januar 2021 på grunn av lockdown i Oslo og Vestby. Hennes bostedskommune er Vestby og arbeidssted er i Oslo. Klager kontaktet derfor Ruter for å få sin billett refundert. Klager er uenig i at Ruter tar 100 kr i ekspedisjonsgebyr fordi det er reiserestriksjonene fra regjeringen som er årsaken til at klager ikke kan reise med kollektiv. Klager anfører at hun er pålagt hjemmekontor av regjeringen.

Klager krever å få periodebilletten refundert uten å bli trukket for ekspedisjonsgebyret på 100 kr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager henvendte seg til Ruter 23. januar 2021 vedrørende refusjon av 30-dagersbillett og fremsatte klage på ekspedisjonsgebyret på 100 kr som trekkes fra refusjonsbeløpet. På Ruter sin nettside ruter.no informeres det om ekspedisjonsgebyret. Ruter sitt reisetilbud er opprettholdt og Ruter gir samme tilbud til alle sine kunder. Ruter forklarer at de ikke har gjort noen unntak for reisende i Covid-19 perioden ved å fjerne ekspedisjonsgebyret.

Refusjonsbeløpet regnes fra den dagen Ruter mottar forespørselen om refusjon. Kunden må betale 100 kr i gebyr per ekspedisjon og Ruter refunderer ikke selve reisekortet, kun billetten kunden har i kortet.

Kravet om refusjon av ekspedisjonsgebyr på 100 kr er avvist og Ruter endrer ikke denne avgjørelsen.

Nemnda bemerkjer

Klagen gjelder frafall av ekspedisjonsgebyr på 100 kr. i forbindelse med behandling av refusjon på periodebillett.

Ruter tilbyr billettrefusjon på periodebilletter i forbindelse med Covid-19 pandemien. Det fremgår av vilkårene for dette at ruter tar 100 kr. i ekspedisjonsgebyr.

Etter nemndas syn har Ruter adgang til å kreve et slikt gebyr. I utgangspunktet gir ikke forhold på den reisendes side krav på refusjon, så lenge reisetilbudet er opprettholdt. Ruter tilbyr en ekstra tjeneste, og kan således ta betalt for denne. Dette følger av reisevilkårene kunden godtar ved kjøp av billett.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)

Olav Grøttland (Vy)