

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om endring i reisekort - trekk av valgfritt antall soner

Dato

25.08.2021

Saksnummer

2021-00950

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Hasle til Asker 16. juni 2021. Klager forklarer at det kun er mulig å få trekk av 1 sone om gangen på reisekortet, slik at man må betale for enda en sone dersom kortet skal brukes videre på tog. Det er billigere å få trekk av to soner på en gang.

Klager krever at reisekortet må endres til å gjelde for trekk av valgfritt antall soner om gangen, og ikke bare en enkelt sone slik det er nå.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager henvendte seg til Ruter 16. juni 2021 vedrørende kjøp av tilleggsbillett med gyldig enkeltbillett. Tilleggsbillett er et tilbud til de som allerede har en periodebillett, for tilfeller der de skal reise lengre enn periodebilletten er gyldig. Dersom kunden skal reise i flere soner, og betaler med enkeltbillett, anbefaler Ruter å kjøpe flere soner på enkeltbilletten for å få reisen billigere.

I dette tilfellet må klager betale en ny 1 sone enkeltbillett når han allerede har betalt for 1 sone og skal reise til sone 2. Alternativet er å kjøpe en 2 soners enkeltbillett hos en av våre forhandlere, på Vy eller Ruter sin app, på vårt kundesenter, servicepunkt eller på Entur sine billettautomater som finnes på togstasjoner.

Kravet om refusjon er avvist og Ruter endrer ikke avgjørelsen.

Nemnda bemerker

Klager krever refusjon for trekk av sone på reisekortet.

Nemnda viser til Ruter redegjørelse for billettsystemet om at det ved enkeltbilletter må kjøpes billett for ny sone, og at tjenesten med tilleggsbillett gjelder for periodebilletter. Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)
- Olav Grøttland (Vy)
- Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)