

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttede billetter

Dato

14.03.2022

Saksnummer

2021-01944

Tjenesteytere

Fram

Klager har i det vesentlige anført

Klager forklarer at han bestilte billetter for to utenlandske jenter som skulle reise, men som ikke selv kunne bestille via appen på mobilen. Jentene ba klager om hjelp og han bestilte for dem. Klager var på dette tidspunktet i Oslo.

Klager anfører at det ikke gikk frem før han betalte for billetten at den måtte brukes innen 48 timer, slik at billetten var ugyldig før de reiste. Klager anfører at han deretter bestilte en ny reise for dem i appen, men heller ikke denne gikk igjennom. Jentene kjøpte derfor egne billetter på bussen hvor de betalte kontant. Klager betalte for billetter for jentene to ganger, kr. 932 per gang. Billettene ble kjøpt 16. november og 20. november 2021.

Klager kontaktet Fram per telefon og fikk beskjed om at billetter som ikke var aktivert ville bli refundert etter et par dager. Klager anfører at han enda ikke har mottatt refusjon, til tross for flere purringer. Klager mener det er uholdbart og ulogisk å kreve at de reisende skal måtte medbringe klagers mobil på reisen, når de hadde både billett og QR-koder de kunne vise frem.

Klager forklarer at de reisende ikke var klar over at de måtte ta vare på billettene de kjøpte ombord i bussen. Klager mener det virker urimelig å forlange dette i ettertid, spesielt siden det ikke stod noen steder at de måtte ta vare på billettene i tilfelle det ble disputer med Fram. Klager forholder seg til at det er han som har lagt ut for billettene for dem, som Fram har informert om at de vil refundere dersom billettene ikke ble aktivert. Fram har ikke refundert billettene, selv om billettene ikke ble aktivert.

Klager mener at Fram bør bli straffet for å ikke opplyse bedre om at billettene må brukes innen 48 timer.

Klager viser til innsendt dokumentasjon i saken.

Etter at klager har mottatt Fram sitt tilsvare i saken legger han til at Fram plutselig nevner at det ikke er tillatt å kjøpe billetter på vegne av andre. Klager anfører at det ikke står noe tydelig om dette i appen der billettene ble kjøpt. Appen er bare på norsk og vanskelig å bruke for utlendinger som ikke snakker norsk. Klager forklarer at bussjåføren ikke nevnte at de måtte ta vare på billettene, som klager må kunne forlange når Fram tviholder på urimelige formaliteter. Klager presiserer at essensen er at han har betalt billetter i to omganger som ikke ble aktivert, og således ikke benyttet ettersom appen ikke gjorde det klart at billettene måtte brukes innen en tidsfrist før den var betalt. Klager forklarer at han først ble gjort oppmerksom på at billettene måtte aktiveres innen 48 timer etter at billettene var betalt og kontaktet Fram for refusjon av utlegget.

Klager krever kr. 1864 refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Fram viser til kommunikasjon med klager og vedlegg som viser at billetten kjøpt 16. november 2021 har blitt automatisk refundert.

Når det gjelder billetten kjøpt 20. november 2021 skriver klager at denne billetten ble kjøpt på vegne av andre, noe som ikke er tillatt etter våre bruksvilkår for appen. Vi har sagt oss villige til å refundere denne dersom vi får dokumentasjon i form av kvittering at det ble kjøpt billett om bord i bussen på denne reisen. Dette har vi ikke mottatt selv om vi har purret på denne flere ganger. Refusjon kan ikke gjøres uten at vi mottar denne.

Fram har etter å ha mottatt klager sin kommentar i saken lagt ved skjermbilder som viser nedtelling til frist for aktivering og bruksvilkår som er tilgjengelig i appen.

Fram viser til vedlegg innsendt i saken.

Nemnda bemerker

Klager krever refusjon for ikke benyttet billett, på totalt kr. 1864, relatert til to kjøp á 932, henholdsvis 16. og 20. november 2021.

Fram har opplyst at de har refundert billettene kjøpt 16. november 2021, da disse ikke ble aktivert, slik at klager har fått refundert 932 kroner for disse. Billettene kjøpt 20. november 2021 ble aktivert, og Fram refunderer således ikke disse, det ikke er noen mulighet til å kontrollere om billettene faktisk har vært benyttet eller ikke. Fram har imidlertid tilbudt seg å refundere disse, mot at det fremlegges kvittering for kjøp av billetter på bussen.

Etter nemnda syn har Fram grunnlag for å kreve fremlagt kvittering, da dette vil dokumentere om det er kjøpt billetter to ganger. Uten slik dokumentasjon er ikke dette

mulig å fastslå. Nemnda kan heller ikke se at Fram kan bebreides eller holdes ansvarlig for at billettene ikke ble tatt vare på. Dette må være den reisendes ansvar dersom det ønskes refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)
- Hege Sand (Ruter)
- Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)