

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om erstatning for utgifter til en ny billett på grunn av feil i bestillingsbekreftelsen.

### Dato

05.04.2016

### Saksnummer

16/15 J

### Tjenesteyter

NSB

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte på NSBs nettsider to billetter tur/retur Sarpsborg - Bergen. Han var nøye med å markere 2 reisende hele veien ved bestillingen og valgte felles sovekupé den ene veien og komfortplasser den andre veien. Han krysset av 2 plasser ved siden av hverandre under setevalg. Sluttsummen på kr 1838 tur/retur var gunstig sammenlignet med prisen for å ta fly, så klager og hans medreisende valgte dermed tog. Klager fikk kvittering for kjøpet som bekreftet 2 Minipris billetter.

Da klager skulle laste ned billettene på avreisedagen var det kun én billett tilgjengelig for nedlastning, så klager kontaktet NSBs kundeservice. De hevdet at det i deres systemer kun var registrert én person i bestillingen og at det var sendt kvittering for én person. Klagers kvittering viser 2 personer. Klager endte opp med å måtte kjøpe en ekstra og dyrere billett siden dette var avreisedagen. Klager fastholder at han under bestillingsprosessen valgte 2 personer og godtar ikke NSBs forslag til løsning i saken.

Klager krever merkostnaden for én ekstra billett erstattet med kr 1673.

#### NSB har i det vesentlige anført:

Klager kjøpte billetter for 1 voksen tur/retur i kategori «minipris» for reisen Sarpsborg - Oslo S - Bergen den 11. og 13. juni 2015. Det finnes ingen direkte togforbindelse fra Sarpsborg til Bergen. For denne reisen finnes det to delstrekninger. En strekning fra Sarpsborg - Oslo S og en strekning fra Oslo S - Bergen.

Etter at klager hadde bestilt reisen for 1 voksen Sarpsborg - Oslo S - Bergen med avreise 11. juni 2015 og retur 13. juni 2015 for én voksen, fikk han tilsendt kvitteringen for bestillingen. NSB viser til kvitteringen.

Ved bestilling av billetter på [www.nsb.no](http://www.nsb.no) må en selv endre antall. NSB viser til skjermbilde av hvordan man endrer antall reisende på [www.nsb.no](http://www.nsb.no). Dette har klager ikke gjort. Klager trodde

han hadde kjøpt miniprisbilletter for 2 voksne, men det er den reisendes ansvar å sjekke nøye før hun/han velger å fullføre og betale bestillingen. Før en kan betale reisen må hun/han også godta betingelsene og vilkår.

NSB har selvsagt forståelse for at det er ergerlig for klager å måtte betale en høyere pris for billettene han kjøpte den 11. juni 2015. Likevel kan NSB ikke holdes ansvarlig for feil klager har gjort under sin første bestilling den 15. mai 2015 på [www.nsb.no](http://www.nsb.no). I de selvbetjente kanaler som [www.nsb.no](http://www.nsb.no), automat og app er det derfor ekstra viktig å være nøye med bestillingen og gå gjennom hele bestillingen og betingelser før en velger å betale reisen. Det er ikke mulig å velge 2 reisende i bestillingsprosessen på NSBs nettsider og kun få billetter for én person.

Selv om klager selv er ansvarlig for å ikke ha endret antall reisende ved bestillingen, har NSB på bakgrunn av at kvitteringen kan ha blitt misforstått i dette tilfellet, valgt å tilby klager et gavekort på prisdifferansen på totalt kr 735.

### **Nemnda bemerker:**

Dersom en passasjer blir påført utgifter til alternativ transport eller andre nødvendige tiltak som følge av feil informasjon fra NSBs personale, feil utstedt billett eller feil informasjon i rutepublikasjoner, kan passasjeren kreve erstatning for direkte påregnelige dokumenterte utgifter som feilen har medført. Passasjeren plikter likevel i rimelig utstrekning å begrense utgiftene, jf NSBs transportvilkår § 8 B.

Nemnda legger til grunn at klager ikke kan ha greidd å bestille reise for to personer og heller ikke kontrollerte billettene umiddelbart etter bestilling. Det er viktig at man sjekker bestillingen både før man bekrefter og betaler reisen og når man mottar bekreftelse pr- e-post. Kvitteringen klager mottok ved kjøpet den 15. mai 2015 viste «2 Minipris, Voksen», med ett setenummer for henholdsvis utreisen Oslo - Bergen i sovekupé og returen fra Bergen- Oslo med Komfortplass. For strekningen Sarpsborg - Oslo S tur/retur er det oppgitt «Ingen bestemt plass».

Betegnelsen «2 Minipris, Voksen» kan etter nemndas mening forstås som to miniprisbilletter for to voksne for hele reisen og ikke en minipris for hver av strekningene for én person. Selv om bekreftelsen klager fikk ikke var direkte feil, var den egnet til å misforstå slik at man kunne oppfatte det som at man hadde gjennomført en bestilling for to voksne personer. Klager hadde således ingen grunn til å reagere på bekreftelsen han fikk. Samtidig viste kvitteringen kun én seteplass/sovekupéplass, noe klager burde ha oppdaget da han fikk bekreftelsen. Først dagen før avreise sjekket klager billetten som fulgte med bekreftelsen og oppdaget da at det kun var én billett som kunne lastes ned under linken i bekreftelsen «Hent din PDF-billett her». Dette kunne vært oppdaget tidligere om klager hadde sjekket bekreftelsen.

Nemnda finner det rimelig at begge parter må bære ansvaret for at en misforståelse har oppstått og anbefaler at utgiften til en ekstra billett deles likt mellom partene slik at NSB refunderer klager kr 836,50.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - jernbane anbefaler at utgiften til en ekstra billett deles likt mellom partene og at NSB refunderer klager kr 836,50.

Vedtaket er enstemmig.

## **Nemndas representanter**

Lagdommer Anne Austbø, leder, Stine Sørensen, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Amund Lunne, Jernbaneverket, Heidi L. Hansen, Flytoget.

*De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*