

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Manglende informasjon/service før reisen

Dato

22.08.2017

Saksnummer

2017-01086

Tjenesteytere

NSB AS

Klager har i det vesentlige anført

21. februar ønsket klager å bestille en miniprisbillett til kr 249,- på NSBs nettsider for avreise 21. mai. Klager har fått beskjed at det først er mulig å bestille billetter til en avgang 90 dager før avreise. På NSBs nettsider er det derfor en sperre, slik at man ikke kan velge dato lenger frem enn 89 dager. Imidlertid, kan man velge en tidligere dato og på resultatsiden velge "senere avganger" og dermed få opp avganger mer enn 90 dager til avreise. Dette mener klager er en brist på NSBs nettsider, og krever derfor refusjon på mellomlegget mellom billetten han ble tvunget til å kjøpe og miniprisen til kr. 249,-

Klager krever mellomlegget mellom 399,- og 249,- refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte 21. februar billett med NSB fra Trondheim til Oslo med tog nr. 64 - den 21. mai kl. 0810.

Ordinær pris for denne strekningen er kr. 965,-. Klager er slik vi ser det kvalifisert for honnørrabatt og får 50 prosent reduksjon på ordinær pris. En billett kjøpt til ordinær pris er fleksibel ved at de kan avbestilles og refunderes før avreise.

Klager har ved bestilling valgt "minipris" og betalte kr. 399,-. Klager valgte i tillegg plass i Komfort vogn og betalte kr 90,- for det. Betalt grunnpris er imidlertid 399,- som da er vesentlig under ordinær pris. Ulempen med en slik billett er at det ikke gis refusjon ved avbestilling.

Den laveste prisen NSB tilbyr på denne strekningen er kr. 249,- . Det betyr imidlertid ikke at denne prisen er tilgjengelig på tog 64 den 21. mai når klager bestilte - eller senere. NSB har ikke markedsført at de har billetter til kr. 249,- til tog 64 21. mai. NSB kan heller

ikke se at klagers vedlegg vedrørende simulert reservasjon for 28. mai - burde vært skapt forventning om at tog 64 den 21. mai skulle ha billetter til kr. 249,- på det tidspunktet klager bestilte.

Det var ingen feil på NSBs nettsider/reservasjonssystem som var årsak til at klager ikke ble tilbudt en billett til kr. 249,-. Da klager reserverte plass tilbød NSB den laveste pris som var lagt ut på dette tidspunktet, og det ble inngått en avtale om transport til avtalt pris. NSB tilbyr for øvrig 4 timer angrefrist på kjøp.

I ettertid av den inngåtte avtalte kan billettprisen på tog 64 den 21. mai gå både opp og ned i løpet av de 90 dager avgangen ligger ute for salg. Fastsetting av antall miniprisbilletter og prisen på disse er styrt etter normale forretningsmessige prinsipper "tilbud og etterspørsel" slik andre tjenesteleverandører som f.eks. flyselskap, hotell mv gjør det.

Dersom man reserverer plass tidlig og prisen på et senere tidspunkt går ned, så tilbyr NSB ingen refusjon på differansen. Skulle så være tilfelle kunne ingen næringsdrivende ha kampanjer eller justere prisene etter etterspørsel. NSB tilbyr ikke til enhver tid billetter til kr. 249,- på alle avganger på alle dager.

Verken prisøkning eller prisreduksjoner har tilbakevirkende kraft på allerede betalte billetter, og NSB kan ikke tilby klager noen reduksjon i pris.

Nemnda bemerker

Klager ønsket den 21. februar 2017 å kjøpe en miniprisbillett til 249 kroner, men måtte betale 399 kroner. Han hevder at det er svakhet ved NSBs nettsider og krever differansen refundert.

Nemnda viser til at det på NSBs nettsider er gitt generell informasjon om miniprisbilletter. Det sies blant annet at det legges ut mange miniprisbilletter, men at det til den enkelte reise kan være få eller ingen billetter og at prisene kan variere.

Nemnda kan ikke se at NSB har gitt noe løfte om minste minipris på enhver reise selv om billetten bestilles så tidlig som mulig. Nemnda er enig i at det er uheldig at systemet med 90 dagers begrensning kan omgås, men dette gir ikke noe grunnlag for å anbefale refusjon til klager.

Klager har ved kjøpet vært klar over hvilken pris han måtte betale og han fikk også en billett til redusert pris, men noe høyere enn forventet. Det vises til redegjørelsen fra NSB.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at differansen mellom billettene refunderes.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)
- Kristin Aarre (Ruter)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)