

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon mellom prisen klager betalte og prisen klager ville ha betalt med studenttilbud som ga gratis reise.

Dato

24.11.2022

Saksnummer

2022-01225

Tjenesteytere

Nor-way Bussekspress

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte tre studentbilletter med Fjordekspressen for reise mellom Førde og Bergen via Nor-way Bussekspress' nettsider. Utreisen var 5. mai 2022, og returreisen var 8. mai 2022.

I klage til tjenesteyter anfører klager blant annet at hun betalte totalt 2501 kroner, men at hun i ettertid er blitt gjort oppmerksom på at ved å bruke rabattkode kan man reise gratis på denne strekningen (det vil si bare betale et tillegg for setereservasjon på 19 kroner per person). Klager anfører at siden turen allerede var fratrasket studentrabatt, oppfattet hun ordlyden «Jeg har rabattkode» som at dette ikke gjaldt hennes bestilling, siden hun ikke hadde mottatt noen rabattkode. Klager anfører at hun av den grunn ikke søkte etter mer informasjon, men gikk videre til betaling.

Klager anfører at hennes erfaring er at rabattkoder er noe man mottar på e-post eller SMS i forbindelse med for eksempel medlemskap, og at dette da begrenser seg til bestemte kampanjeperioder. Klager anfører at dersom rabatten i dette tilfellet er en fast ordning, burde prisen på 19 kroner inkludert seteplass ha kommet automatisk opp som totalpris i bestillingen.

Klager anfører at hun mener at rabattopplysningene på busselskapets nettsider er svært mangelfulle og presentert på en uklar måte. Klager anfører at det i dette tilfellet er snakk om en prisforskjell på nesten 100 %, og slik hun ser det, er dette informasjon som det burde være av vesentlig betydning for kunden å få opplyst om i bestillingsskjemaet. Klager anfører at det som et minimum burde være en link til rabattsiden. Klager anfører at for å finne denne informasjonen må man lete seg frem til linken helt nederst under fanen «Reiseinfo» og «Billettyper». Klager anfører at siden det under «Billettyper» står

informasjon om hva som gjelder for studentrabatt, er det mindre sannsynlig at kunden leser videre om andre billettyper, som honnør osv., før man kommer frem til linken «Les mer om rabattkoder og reisekort» helt nederst. Klager anfører at på bakgrunn av det hun opplever som svært mangelfulle prisopplysninger om rabatt, ber hun om å få refundert differansen mellom betalt beløp og prisen for setereservasjon.

Til tjenesteyters tilsvare og kommentarer anfører klager blant annet at hun er godt kjent med de nye ordningene fra 20. juni, men at basert på informasjonen på nettsidene til selskapet før den 20. juni kunne det forstås slik at ordningen for ungdom var gjeldende også før sammenslåingen. Klager anfører at ut ifra svaret hun fikk fra tjenesteyter den 19. mai, var hun fremdeles av den forståelse at man kunne «med gyldig ungdomsbillett for Vestland (både Skyss og Kringom) reise fritt med Fjordekspressen». Klager anfører at det ikke er presisert fra tjenesteyter at for ungdom i Kringom gjelder gratis reise med Fjordekspressen kun for Sogn og Fjordane og ikke i tidligere Hordaland (Skyss-området). Klager anfører at dette heller ikke kom frem på nettsidene. Klager anfører at det også var uklart hva som mentes med ungdomsbillett. Klager anfører at hun utførte en testbestilling etter at hun ble oppmerksom på rabatten noen dager etter reisen (ca. 12. mai). Klager anfører at totalprisen hun da fikk opp etter å ha lagt inn rabattkoden fra Førde til Bergen var 38 kroner tur-retur per person. Klager anfører at dette betyr at det var mulig å bestille gratis reise, men med plassbillett, mellom Kringom og Skyss også før den 20. juni.

Klager anfører at hun i dialogen med tjenesteyter har påpekt at det som minimum burde være en aktiv link til sidene som informerer om de ulike rabattkodene. Klager anfører at tjenesteyter også har innrømmet dette i e-post datert den 30. mai: «Vi setter pris på tilbakemelding og ønsker å ta dette videre for bedre opplysning om dette.» Klager anfører at hun synes det er spesielt at tjenesteyter ikke kommenterer på dette i tilsvaret sitt.

Klager anfører at hun dessverre ikke tok skjermbilde av testbestillingen som hun viser til og heller ikke av informasjonen som lå på de tidligere nettsidene, men hun har lastet opp skjermbilde av bestillingsprosessen slik den fortsatt fremstår.

Klager understreker at klagen hennes handler om at det var mulig å få rabatten også før den 20. juni, at bestillingsprosessen er dårlig lagt opp og at det generelt er vanskelig å finne nødvendig informasjon.

Klager anfører at innholdet på dagens nettsider er langt lettere å forstå, men at det altså var mangelfull informasjon på de tidligere sidene. Videre anfører klager at tjenesteyter burde ha presisert det i svaret sitt den 19. mai dersom rabatten kun gjaldt for reise i Hordaland. Klager anfører i tillegg at tjenesteyter viser til at det har vært en systemfeil dersom det var mulig å bestille billett mellom Skyss og Kringom før den 20. juni. Klager anfører at kjøpsprosessen var den samme i mai som den er nå. Klager anfører at det eneste man trenger å legge inn, er hvor man skal reise fra og til, dato og billettype. Klager

anfører at man deretter må kryse av for rabattkode. Klager anfører at det aldri var et valg å legge inn hvilket fylke den reisende tilhører. Klager anfører at å skylde på en systemfeil derfor er for enkelt.

Det vises til klagers ytterligere anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever refusjon av differansen mellom det hun betalte, 2015 kroner, og det hun ville ha betalt med studentrabatten, 114 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers reise var 5. mai, med retur 8. mai. Muligheten for å reise med periodebillett på Nor-ways ekspressbusser i hele Vestland ble tilgjengelig ved sammenslåingen av Kringom og Skyss. Denne sammenslåingen var fra 20. juni 2022. Tjenesteyter kan derfor ikke imøtekomme kravet fra klager, da reisen ble foretatt seks uker før den nevnte sammenslåingen ble foretatt.

Klager ble i e-postkorrespondanse henvist til denne informasjonen på Skyss' hjemmeside: https://www.skyss.no/reise/aktuelt/kringom-blir-skyss/#skyss_billetter_på_ekspressbuss

Til klagers kommentar anføres det at i forbindelse med tjenesteyters informasjon på nettsidene vedrørende om det gjelder Skyss eller Kringom, eller begge selskap, var bare deler av teksten klippet ut, og da er tjenesteyter enig i at dette kan oppleves misvisende. Dersom man leser hele teksten, blir det tydelig at dette gjelder enten Skyss eller tidligere Kringom:

«Med gyldig ungdomsbillett for Vestland (Skyss-App) kan du reise fritt på Fjordekspressen.

Billett kjøpt i Skyss-app gir ingen plassgaranti, men du kan reservere plass mot ei avgift på kr. 19,-. Benytt rabattkode i reisesøket: ungvest. Du må framvise gyldig ungdomsbillett ved ombordstigning.

Samme vilkår som andre reiser med ungdomsbillett gjeld. Hugs å ha gyldig kvittering dersom du kjøper i nettbutikk.

Med gyldig 30- eller 180- dagers periodebillett i Skyss-appen, kan du reise fritt i aktuelle soner på Fjordekspressen. Billett kjøpt i Skyss-app gir ingen plassgaranti, men du kan reservere plass mot ei avgift på kr. 19,-. Benytt rabattkode i reisesøket: periodevest. Du må framvise gyldig periodebillett ved ombordstigning.

Dersom du har periodebillett for deler av reisestrekninga, må du bestille nettbillett for resterende. Du må også reservere for strekninga du har gyldig periodebillett, for å være garantert plass.»

Link: <https://www.nor-way.no/ruter/fjordekspressen/#/?step=2>

Tjenesteyter setter pris på alle tilbakemeldinger som kan gjøre hele kundereisen bedre for de reisende og tar til etterretning at det bør legges ut link/kobling til Skyss'

hjemmeside der informasjon vedrørende dette ligger i klartekst, da dette er en fordel ervervet ved kjøp av ungdomsbilletter hos Skyss.

Tjenesteyter er ikke kjent med at det var mulig å tilegne seg omtalte rabatt for reisende med ungdomsbillett kjøpt hos kun én av fylkeskommunene (Skyss/Kringom). Det må eventuelt ha vært en feil i systemet. Denne rabatten skulle være tilgjengelig fra 20. juni 2022.

Tjenesteyter takker for informasjonen, og vil etterstrebe å kvalitetssikre sine systemer for at ikke slike feil skal forekomme i ettertid.

Nemnda bemerkar

Klagen gjelder krav om refusjon av differansen mellom det klager betalte for tre studentbilletter for tur-returreise mellom Bergen og Førde og det hun ville ha betalt med tilbudet om gratis reise med Fjordekspressen for reisende med gyldig ungdomsbillett for Vestland, totalt 1937 kroner.

Klagers reise ble bestilt for 5.-8. mai 2022. Nor-way Bussekspress har oppgitt at gratistilbudet trådte i kraft fra og med den 20. juni 2022. Klager har anført at det på tross av dette var mulig å benytte seg av gratistilbudet også før den 20. juni 2022, dersom man var klar over denne muligheten. Nor-way Bussekspress har anført at det i så fall må ha vært en systemfeil.

Etter nemndas syn underbygger korrespondansen mellom klager og tjenesteyter at ordningen med gratis reise var gjeldende på tidspunktet hun reiste. Det vises til at klager allerede 19. mai 2022 til tjenesteyter opplyser at hun har fått informasjon om dette, og dette bekreftes så av tjenesteyter i mail til klager samme dag. Tjenesteyters opplysning om at ordningen først ble innført 20. juni 2022, fremstår således å ikke være korrekt.

For nemnda er det uklart hva slags informasjon som var tilgjengelig, men finner å kunne legge til grunn klagers anførsel om at informasjon ikke var godt synlig. Det fremstår lite sannsynlig at klager skulle betale 2000 kroner for en reise som var gratis. Tjenesteyter må bære ansvaret for mangelfull informasjon om en så vesentlig rabattordning.

Vedtak

Transportklagenemnda finner å anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representantar

Steinar Backe (leder)

Irene Vabe (Ruter)

Martin Winsnes Thrane (NHO Transport)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

