

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Refusjon av ubenyttede billetter.

Dato

17.10.2012

Saksnummer

19/12 J

Tjenesteyter

NSB

Refusjon av ubenyttede billetter.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager kjøpte to billetter for reise fra Bergen til Oslo. Samme dag som de skulle reise ble planene endret og ved lunsjtider ringte klager NSB Kundesenter for å avbestille billettene. Klager fikk da beskjed om at det var ok, men ingen informasjon om frist for refusjon. Dette sto det heller ikke noe om på nettsidene til NSB. På grunn av en hektisk hverdag ble billettene lagt til side for å bli ordnet med senere. Klager regnet med at det var en tre års frist for refusjon på lik linje med bruk av tilgodelapp i en butikk.

Ved henvendelse til NSB for å få billettene refundert fikk klager beskjed om at billettene ikke kunne refunderes da de har et system som bare lagrer informasjon i 12 måneder. NSB kan imidlertid refundere billettene dersom klager kan dokumentere at han har ringt NSB og avbestilt billettene den aktuelle dagen. Telenor sletter samtaleinformasjon etter 3 måneder så det har ikke lyktes klager å dokumentere at billettene er avbestilt.

Klager mener det gjelder en 36 måneders frist for refusjon siden NSB ikke har informert om at dette burde vært ordnet innen 12 måneder. NSB burde videre informert klager om at han må kunne dokumentere avbestillingen.

NSB har i det vesentlige anført:

Det fremgår av NSBs refusjonsbetingelser hvordan kunden må forholde seg dersom han/hun ikke har anledning til å reise likevel. NSB opplyser om at kunden må ta kontakt med NSBs Kundesenter på telefon eller med billettsalget på NSBs betjente stasjoner i god tid før avreisetidspunktet. NSB gjør også oppmerksom på at billetter som er billettet/hentet ut må sendes inn.

Klagers billetter hadde avgang den 25. april 2010 kl. 22.58. I følge NSBs refusjonsbetingelser skulle billettene vært kansellert senest kl. 22.57 den 25. april 2010. Først 20. april 2012, 2 år

senere, tok klager kontakt med NSB for å søke om refusjon av billettene. Da klager ikke har kunnet dokumentere at han har avbestilt billettene, opprettholder NSB sitt standpunkt om at vilkårene for å kunne kreve refusjon av billettene ikke foreligger.

Nemnda bemerker:

Regler for kjøp, kansellering og refusjon avhenger av type billett, jf. NSBs transportvilkår § 4 A. Nærmere informasjon finnes på nettsidene til NSB. Ordinære billetter for NSB Regiontog, herunder voksen, barn, honnør og militær, refunderes ved avbestilling før avreisetidspunkt, minus et refusjonsgebyr.

For å få billetten refundert må det gjøres en avbestilling før avreisetidspunktet, enten via telefon til NSBs Kundesenter eller ved henvendelse til NSBs billettsalg på betjente stasjoner. Det er ikke oppgitt noen frist for å kreve refusjon av avbestilte billetter.

På klagers billett står det: «Refusjon inntil reisetidspunkt (-gebyr). Ingen refusjon senere».

Den som avbestiller må således kunne bevise at en slik avbestilling faktisk er gjort før man har krav på refusjon av billetten. Bestillingene har et referansenummer og nemnda legger til grunn at det via dette referansenummeret vil finnes informasjon om hva som har skjedd med bestillingen, herunder om det er foretatt en avbestilling. NSB har i e-poster av 20.04.12 til klager vist til at referansenummeret på klagers billett ikke lenger finnes og at det ikke er mulig å søke opp billetter som er eldre enn 12 måneder. Klager har ikke sendt billettene inn til NSB. Selv om billettene ble avbestilt slik klager hevder, har ikke NSB mottatt billettene slik at en refusjon kunne vært gjort på et tidligere tidspunkt. Det er en forutsetning for refusjon at billettene sendes inn til NSB. Dette har klager ikke gjort og vilkårene for refusjon har således ikke foreligget i den tiden som har gått fra billettene ble avbestilt. Klager må selv bære ansvaret for at billettene ikke er blitt sendt inn før hele to år etter at avbestillingen skal ha funnet sted.

Den alminnelige foreldelsesfristen er 3 år, jf. foreldelsesloven § 2, men den forutsetter at man har en gyldig fordring. Klager har ikke fremlagt bevis for at han faktisk har avbestilt billettene og har heller ikke sendt billettene inn innen rimelig tid etter at avbestillingen ble gjort. Klager har således ikke bevis for at han har en gyldig fordring.

Nemnda kan etter dette ikke se at vilkårene for å kunne kreve refusjon av billettene foreligger.

Vedtak:

Transportklagenemnda - jernbane finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Sverre Høven, Flytoget, Yngve Andreassen, Jernbaneverket, Yngve Andreassen, Jernbaneverket.

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstiltfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.