

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av differanse mellom pris på nettside og pris ved kjøp av billett om bord i buss

Dato

18.06.2019

Saksnummer

2019-00623

Tjenesteytere

Nettbuss Travel AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager kommer fra Valderøya utenfor Ålesund og studerer ved NTNU i Trondheim på fjerde året. De siste årene har klager reist med Mørelinjen mellom Trondheim og Ålesund. Som student har klager alltid vært opptatt av å reise på billigst mulig måte, og på hjemmesiden til Nettbuss.no opplyser de om følgende:

"[...] vi anbefaler å kjøpe billetten på nett eller mobil på forhånd. Da får du den beste prisen og er garantert plass."

Klager har derfor alltid kjøpt bussbillett på forhånd, og da ungdomsbillett siden det ikke tilbys studentbillett på nett. I desember 2018 oppdaget klager at nettbuss selger studentbillett, men bare om bord i bussen, og til en mye rimeligere pris enn det hun har betalt ved å kjøpe billett på forhånd. Klager føler seg lurt og er lite fornøyd med at Nettbuss reklamerer med at man får best pris dersom man bestiller på forhånd, via hjemmesiden eller mobil, når det ikke er tilfelle.

På overnevnte grunnlag har klager fremsatt krav om refusjon av de pengene hun har tapt mellom 15. august 2018 til 18. desember 2018, ved å betale mer enn laveste billettpris. Det vises her til vedlagt oversikt over aktuelle billetter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Nettbuss mener selskapet har gitt en grundig forklaring på saken, og at kunden ikke har betalt for mye for billetter på nettet i forhold til prisen om bord i bussene. Nettbuss viser her til tidligere vedlegg i saken.

Når det gjelder billetter på strekningen Ålesund - Molde - Trondheim, som selges på nettbuss.no, så skjer det på vegne av Møre og Romsdal Fylkeskommune (FRAM). Billettene er tydelig merket med transportør. Nettbuss (NX155) var ansvarlig for priser frem til at denne ruta ble en del av et bussanbud i Møre og Romsdal. Nå er billettene merket med FRAM Ekspress / FRAM 905 som transportør / rute.

På rene kommersielle ruter har Nettbuss dynamiske priser som varierer med tilbud og etterspørsel. Det kan Nettbuss ikke gjøre på vegne av andre transportører som selskapet selger billetter for via nettbuss.no slik som Nettbuss gjør for Møre og Romsdal (FRAM): Derfor blir prisene på nettet de samme som på bussen. For kunden vil det uansett være en trygghet i å kjøpe billetter på nettet, da det er lettere for transportør å opprettholde plassgaranti ved å planlegge eventuelle ekstrasusser om bussene blir fulle.

På overnevnte bakgrunn kan ikke Nettbuss imøtekomme klagers krav i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager hevder at markedsføringen til Nettbuss er misvisende når det på nettsiden sies at "vi anbefaler å kjøpe billetten på nett eller mobil på forhånd. Da får du den beste prisen og er garantert plass." Hun krever refundert differansen mellom billetter hun har kjøpt på nettet og rimeligere billett som kunne vært kjøpt på bussen fra august 2015 til og med desember 2018.

Nettbuss viser til at billettprisene varierer noe og også har sammenheng med samarbeid med andre selskap, jf selskapets redegjørelse.

Bransjerepresentant Jofri Lunde mener prinsipalt at saken bør avvises i medhold til transportforskriften § 6-2 b og d da deler av klagen mest naturlig hører inn under Forbrukermyndighetenes område og saken reiser bevismessige spørsmål som er vanskelig å avklare under saksbehandlingen.

Nemnda viser til at Nettbuss har gått gjennom alle billettene klager har kjøpt i den aktuelle perioden og konkludert med at klager i sum har betalt 400 kroner mindre enn gjennomgående pris for billett kjøpt på buss.

Så vidt nemnda kan se ut fra den samme oversikten, beløper de billetter hvor klager har betalt høyere pris seg til 425 kroner over perioden på ca tre og et halvt år.

Nemnda bemerker at det her dreier seg om en anbefaling om å kjøpe billetter på nett med begrunnelse at man da får den beste prisen og er garantert plass. Det fremgår av tilsvaret fra Nettbuss at dette ikke alltid har vært riktig. Prisene har variert en god del. Det synes som om Nettbuss, i alle fall tidligere, ikke hadde mulighet for å oppfylle uttalelsen om alltid å ha lavest pris på billettene på nettet.

Informasjonen i anbefalingen kan etter nemndas syn fremstå som misvisende. Nettbuss har da også senere endret nettsiden slik at det opplyses at kjøp av billett på nett er "som regel billigere".

En samlet nemnd bemerker at et eventuelt erstatningsansvar må baseres på at Nettbuss har opptrådt erstatningsbetingende uaktsomt og at det er årsakssammenheng mellom den misvisende informasjonen og klagers tap.

Ved vurderingen av årsakssammenheng må det stilles spørsmål om hvilke priser klager ville ha betalt dersom informasjonen hadde vært for eksempel det ikke hadde vært noen anbefaling om kjøp på nett eller en anbefaling slik den senere er blitt endret til. Dette reiser vanskelige bevismessige spørsmål blant annet om det ville vært praktisk mulig å sikre seg den billigste billetten ved hvert enkelt kjøp og om spørsmålet om pris ville vært reist ved alle reiser.

Etter en samlet vurdering finner nemnda ikke tilstrekkelig sannsynliggjort at det ville ha oppstått tap av betydning for klager.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager får refundert billettutgifter.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Jofri Lunde (NHO Transport)

Kristin Aarre (Ruter)

Line Jeanette Klefstad (Forbrukerrådet)