

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Feil dato ved bestilling av billett via NSBs hjemmeside

Dato

18.01.2019

Saksnummer

2018-04237

Tjenesteytere

NSB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte 30. oktober 2018 en reise med NSB med avreise 2. november 2018. Den dagen var det utfordringer med bruk av bank ID over hele landet, og klager fikk derfor ikke gjennomført kjøpet. Dette gjorde at klager etter gjentatte forsøk valgte å benytte Vipps som betalingsmiddel, og kjøpet ble gjennomført. Dessverre oppdaget ikke klager at avreisedato hadde flyttet seg tilbake til dagens dato, altså den 30. oktober. Det oppdaget klager først da hun sjekket mailen 1. november.

Klager har i ettertid vært i kontakt med NSB kundeservice som har bekreftet at dato går tilbake til opprinnelig dato dersom betaling ikke går gjennom ved billettkjøp. Etter klagers oppfatning er det nok det som har hendt i dette tilfellet. Klager kjøpte ny billett med avreise 2. november og ber om at NSB refunderer den ubrukte billetten til 833 kroner med avreisedato 30. oktober.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 30. oktober kl. 09.39 bestilte klager en billett fra Oslo til Røros med avgang samme dag kl. 16.34 og ankomst kl. 21.33. Bestillingen var foretatt via www.nsb.no, og ikke via app som klager anfører. Bestillingen ble imidlertid betalt med Vipps hvor man jo benytter telefonen til å utføre betaling, som muligens kan være årsaken til at klager er av den oppfatning at hun bestilte via app. NSB viser til vedlagt oversikt over klagers bestilling fra NSBs reservasjonssystem.

Billetten som klager kjøpte kunne refunderes dersom den ble avbestilt før avreise, altså før kl. 16.34 den 30. oktober. Klager tok kontakt med NSB 1. november og informerte at hun ikke hadde benyttet billetten og ønsket refusjon. Samme dag kl. 23.38 bestilte klager en ny tilsvarende reise, da med avgang 2. november.

Det er ikke registrert noen feil i reservasjon eller betalingssystem den 30. oktober. Når man ved bestilling har valgt dato for avreise i kalender på www.nsb.no så endrer ikke reservasjonssystemet plutselig dato under bestillingsdialogen. Det er usannsynlig. Det er bestiller som velger dato.

Valgt dato og strekning fremgår i stegene under bestillingsprosessen. Når bestillingen er fullført blir reiseruten hvor dato også fremkommer sendt til angitt e-post. Kunden blir således gjort oppmerksom på valgt dato for reisen, både under og etter bestilling. Generelt må man også forvente at klager gjør kontroll etter bestilling, særlig til en så vidt lang reise som her. NSB viser til vedlagt oversikt over en simulert bestilling fra selskapets hjemmeside.

Før billetten betales må kunden ha krysset av for at man har akseptert vilkår og betingelser, hvor det fremkommer at billetten må avbestilles før avreise for å kunne refunderes.

Det kan være mange årsaker til at man ikke får reist. Allikevel, her var det inngått en avtale om transport til avtalt tid og pris, en avtale som NSB har oppfylt ved å stille avtalt transport til disposisjon. To dager etter at transporten var ytt ble NSB informert om at klager ikke har benyttet seg av transporten. Da billetten ikke var avbestilt før avreise kommer refusjon utenom hva NSB kan tilby i dette tilfelle.

Nemnda bemerker

Klager kjøpte den 30. oktober 2018 billett med tog fra Oslo S til Hamar og videre til Røros. Billetten gjaldt ved en feil for samme dag i stedet for 2. november. Klager oppdaget ikke feilen før 1. november og måtte da kjøpe ny billett. Hun ber om refusjon av kostnadene til den ubenyttede billetten.

NSB viser til at billetten var en miniprisbillett som bare kunne refunderes ved avbestilling før planlagt avreise, dvs. 30. oktober.

Nemnda legger til grunn at billetten ble kjøpt på nettet via nsb.no.

Klager hevder at hun hadde problemer med betalingen og antar at datoen for reisen ble endret underveis i prosessen. NSB hevder at det ikke er riktig at datoen tilbakestilles i slike tilfeller.

Nemnda legger uansett avgjørende vekt på at det ved bestilling på nettet er klagers ansvar å forsikre seg om at billetter er bestilt til riktig tidspunkt. I prosessen er det lagt inn skjermbilder som viser bestillingsdetaljene før bestillingen skal bekreftes. Detaljene fremgår også av tilsendt epost.

Klager erkjenner at hun ikke sjekket datoen før 1. november.

Nemnda kan etter dette ikke se at det er grunnlag for å anbefale at billettkostnaden blir refundert.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke grunnlag for å anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)
- Kristin Aarre (Ruter)