

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon/endring av bestilt togreise.

Dato

17.10.2012

Saksnummer

25/12 J

Tjenesteyter

NSB

Krav om refusjon/endring av bestilt togreise.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager kjøpte den 04.06.12 en miniprisbillett for reise t/r Bryne - Oslo S den 06.07 og retur den 08.07 med NSB. Den 13.06.12 mottok hun en e-post fra NSB som informerte om at det vil bli gjennomført omfattende oppgradering av jernbanenettet i Oslo-området i perioden 24.06 til 06.08. Hun valgte å ikke klage på at en stor del av reisen ville være med buss siden reisen hadde vært planlagt i flere måneder. Klager betviler gyldigheten av billetten etter en slik endring.

I god tid før avreise tok klager kontakt med NSB da reisen hun hadde bestilt ikke kunne gjennomføres på grunn av et uforutsett obligatorisk kurs. Klager ønsket derfor enten refusjon av innbetalt beløp for billettene eller at hun kunne få reise på en annen dato mot et eventuelt rimelig gebyr for å endre billetten.

Klager er kjent med at miniprisbilletter ikke kan avbestilles etc, og har full forståelse for dette der det er kort tid til avreise. I dette tilfelle har imidlertid klager kontaktet NSB i god tid før avreise og endringen vil ikke koste NSB noe da reiseruten er svært populær (Stavanger- Oslo) og togene ofte er ganske fulle. Klager er av den oppfatning at NSBs regler for refusjon er svært urimelige og at man ikke kan gi passasjerer dårligere rettigheter bare fordi billetten selges noe rimeligere. I dette tilfelle er det dessuten snakk om fjernsalg, i det billetten ble kjøpt via nettsiden til NSB. Klager mener derfor at lov om angrerett kommer til anvendelse, jf. § 6 a). NSB har heller ikke overholdt opplysningsplikten i henhold til lovens § 7.

NSB har i det vesentlige anført:

Det fremgår av NSBs transportvilkår § 4 at regler for kjøp, kansellering og refusjon av billetter avhenger av type billett og er beskrevet på www.nsb.no for mer informasjon. Klager kjøpte Miniprisbilletter på nsb.no den 04.06.12. Miniprisbilletter kan i henhold til

NSBs refusjonsbetingelser ikke endres eller refunderes etter kjøp. Klager måtte godta disse betingelser for å kunne gjennomføre kjøpet.

Som det fremgår av angrerettlovens § 19 b gjelder ikke angreretten for enkeltstående tjenester dersom selgeren ved avtaleinngåelsen forplikter seg til å levere tjenesten på et bestemt tidspunkt eller innenfor et bestemt tidsrom. En togreise til et bestemt tidspunkt er en slik tjeneste.

Etter NSBs syn foreligger ikke vilkårene for å kunne kreve refusjon eller endring av billettene.

Nemnda bemerker:

I henhold til EU forordning 1371/2007 om jernbanepassasjerers rettigheter og forpliktelser skal jernbaneforetaket ved inngåelse av en transportavtale gi opplysninger om generelle avtalevilkår, jf. artikkel 8 og vedlegg II del I. Jernbaneforetakets transportvilkår skal fastsette på hvilke vilkår transportavgiften kan tilbakebetales, jf. forordningens artikkel 4, jf. artikkel 8 i vedlegg I.

I henhold til NSBs transportvilkår § 4 vil reglene for kjøp, kansellering og refusjon avhenge av hva slags type billett man kjøper. Informasjon om de forskjellige billettypene og vilkårene knyttet opp til disse finner man på NSBs nettsider

Klager kjøpte miniprisbilletter på NSBs nettsider og før klager betalte for billettene måtte hun krysse av for å ha lest vilkårene. Vilårene fremgår også ved presentasjonen av ledige plasser etter søk på aktuelle datoer for en reise med følgende tekst dersom miniprisalternativet presenteres:

«Minipris: må kjøpes senest en dag før reisedagen. Billetten kan ikke avbestilles, endres eller refunderes.»

Klager hevder at disse betingelsene er urimelige og innebærer en betydelig rettighetsbegrensning for passasjerene. Nemnda viser til at det innenfor de fleste alternativer for passasjertransport er knyttet strengere betingelser for endring, avbestilling og refusjon av billetter som selges til en redusert pris sammenlignet med de betingelsene som gjelder der man betaler full pris/ordinær pris for billetten. Dette er ikke å anse som urimelige vilkår.

Etter angrerettlovens § 19 bokstav b gjelder angreretten ikke for enkeltstående tjenester dersom selgeren ved avtaleinngåelsen forplikter seg til å levere tjenesten på et bestemt tidspunkt eller innenfor et bestemt tidsrom. Eksempler på slike tjenester er bestilling av fly-, tog- og bussbilletter, samt kino og teaterbilletter. Klager vil derfor ikke kunne påberope seg en angrerett for sin billettbestilling.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager skal gis medhold.

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.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.