

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av mellomlegg mellom nettpreis og det klager betalte på kortterminalen om bord.

Dato

05.04.2022

Saksnummer

2021-01832

Tjenesteytere

Tide Buss AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager anfører at hun skulle reise med flybussen den 1. november 2021. Hun anfører at hun tidligere har betalt for billetten på telefonen. Denne gangen brukte hun imidlertid litt tid på å komme inn på telefonen, og hun så at det var en kortautomat ved sjåføren. Hun anfører at hun sa til sjåføren at det er vel like greit å betale på terminalen i stedet for å stå der og finne ut av telefonen. Klager anfører at sjåføren svarte ja. Klager anfører at hun hadde god tid og at det var få passasjerer om bord.

Hun anfører at hun betalte med kort og oppdaget at prisen var 200 kroner. Klager anfører at hun spurte om prisen hadde steget såpass mye på noen uker. Klager anfører at sjåføren på en svært arrogant måte svarte at hun burde vite at det er dyrere å betale kontant, og at det er likt på alle busser. Klager anfører at hun ikke kunne vite dette. Klager stiller spørsmålstegn ved hvor hun skulle ha fått informasjon om dette. Klager stiller også spørsmålstegn ved om betaling på bankterminal kan defineres som kontantbetaling.

Klager anfører at det ikke står noe på flybussens sider om at det er dyrere å betale via kortterminal. Klager stiller spørsmålstegn ved om det er lovlig å kreve 71 kroner mer ved bruk av kortterminal uten at det er blitt gitt informasjon om dette, heller ikke av sjåføren, eller står skrevet noe om det på nettsidene. Klager anfører at det ville ha vært en fordel om sjåføren opplyste om og motiverte til bruk av nettbetaling dersom selskapet ønsker at flere kunder skal benytte dette. Klager anfører at det strider mot all sunn fornuft og kundesvennlighet og muligens mot Forbrukerrådets forbrukerveiledning at det ikke opplyses om at det er dyrere å bruke kortterminal.

Klager krever refusjon av mellomlegget mellom nettprisen og det hun betalte på kortterminalen, pålydende 71 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Tide Buss AS mener at klager ikke har grunnlag for sin klage, da det i kjøpsvilkårene opplyses om at det er dyrere å kjøpe billett om bord på bussen, kontra ved forhåndskjøp. Det vises til fremlagt kopi av informasjon fra flybussen.no.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder krav om refusjon av mellomlegget mellom billettprisen på nettet og billettprisen ved kjøp om bord på bussen. Klager har anført at det ikke er opplyst noe sted at prisen er høyere ved kjøp av billetten på kortterminal på bussen og at sjåføren burde ha informert om dette.

Nemnda viser til at følgende er oppgitt på Flybussens nettsider: «Når billetten kjøpes på bussen vil prisen normalt være høyere enn på nett». Nemnda kan ikke se at manglende informasjon fra sjåføren gir grunnlag for refusjon av mellomlegget, all den tid informasjon om prisforskjellen er oppgitt på nettsidene. Nemnda vil imidlertid bemerke at det kunne være hensiktsmessig at det oppgis hva prisforskjellen er, uten at dette i denne saken endrer konklusjonen.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)
- Jofri Lunde (NHO Transport)
- Hege Sand (Ruter)