

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om at utgifter til ny billett refunderes som følge av at opprinnelig billett ikke kunne bookes om.

Dato

12.04.2023

Saksnummer

2022-03567

Tjenesteytere

Nor-way Bussekspress

Klager har i det vesentlige anført

Klager anfører at de var en gruppe på tre personer som skulle på fjellet, og klager ringte til Nor-way Bussekspress på forhånd for å fortelle at de skulle reise fra Oslo til Gjendesheim den 21. juli 2022 og for å høre om det var mulig å booke om billetten siden hun ikke visste om de skulle hjem den 27. eller 28. juli eller kanskje en annen dag siden været på fjellet er uforutsigbart og det var vanskelig å forutse hvor lang tid de ville bruke på ruten de la opp. Klager anfører at kundeservice fortalte henne på telefon at det ikke var noe problem å endre billetten hjem. Klager anfører at hun deretter kjøpte en tur-retur-reise, men da hun skulle endre hjemreisen, etter mye om og men, leste hun at det ikke gikk an å gjøre endringer med mindre billettene var kjøpt separat. Klager anfører at det ikke gikk an å endre en tur-retur-billett. Klager anfører at hun ikke fikk noen informasjon om dette, og hun hadde ikke kjøpt en tur-retur-billett dersom hun hadde visst dette.

Klager anfører at hun mener at kundeservice burde ha gitt beskjed om dette, for da hadde hun i stedet kjøpt to separate billetter. Klager anfører at hun synes det er lurert å ikke informere om dette når hun ringer for å spørre om endring av tilbakereise, og klager anfører at dette heller ikke kommer opp når man kjøper billett. Klager anfører at hun synes det burde inngå en mulighet til å ombooke billetten selv når man kjøper en tur-retur-billett.

Klager anfører at grunnen til at hun ringte til kundeservice var at hun ville sjekke om hun kunne booke om billetten hjem ved behov. Klager anfører at de endte med å ringe kundeservice igjen den 25. juli da de skulle hjem, men hun fikk da til svar at det ikke var mulig å gjøre noe på telefon, men at klager måtte sende en e-post om refusjon. Klager

anfører at hun ikke fikk beskjed om at e-posten måtte sendes 24 timer før opprinnelig avgang.

Klager anfører at hun synes at det mest rettferdige ville ha vært dersom de fikk refundert 1860 kroner som var det det kostet med de nye billettene de måtte kjøpe, siden kundeservice ikke kunne hjelpe dem over telefon.

Klager krever 1860 kroner for de nye billettene som måtte kjøpes grunnet feilen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager anfører at kundeservice ikke har gitt klager riktig eller nok informasjon i forbindelse med henvendelsen kl. 16.57 den 17. juni 2022. Dette var klagers eneste henvendelse via telefon før avreisetidspunktet.

Kundeveilederen som betjente denne henvendelsen, kan ikke gjengi innholdet i samtalen, da denne fant sted for over et halvt år siden. For øvrig er vedkommende senior-kundebehandler, med lang fartstid i jobben, og vedkommende har uttalt: «da henviser vi til vilkårene». Dette gjenspeiler seg i e-postkorrespondansen som klager har hatt med Nor-way Bussekspress' kundeservice i ettertid.

Klager hevder ved flere tilfeller at det er lite tilgjengelig og dårlig informasjon i forbindelse med reisevilkårene for tur-retur-reiser. Nor-way Bussekspress jobber for at det skal være god og riktig informasjon tilgjengelig for de reisende. Informasjon angående refusjon og endring står oppført i selve PDF-filen med reisedokumentet/ billetten, nederst i høyre hjørne:

«Endring og refusjon

Billetten kan endres via din konto i app eller på nor-way.no inntil en time før første avreise i billett. For å få tilgang til endring kan også billetten importeres til konto etter kjøp. Tur-returbillett kan kun endres i sin helhet, 1 time før første avreise i billett. Refusjon av billett er mulig fram til 24 timer før første avreisetidspunkt.»

Nor-way Bussekspress har forståelse for at dette er en veldig kjedelig situasjon. Informasjonen angående endring og refusjon står oppført flere steder på www.nor-way.no, under informasjonen om kjøpsvilkår, under refusjonsskjemaet og under informasjon om endring av billett.

Retur-delen av tur-retur-billetter kan ikke endres alene, men kun før første delen av reisen er brukt.

Nor-way Bussekspress kan på bakgrunn av denne informasjonen dessverre ikke imøtekomme klagers ønske om refusjon.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om refusjon av nye billetter fra Gjendesheim til Oslo. Klager hadde opprinnelig kjøpt tur-retur-billetter, men fikk ikke endret returbillettene og måtte kjøpe nye billetter hjem.

I henhold til Nor-ways kjøpsvilkår kan man endre billetten frem til én time før første avgangstidspunkt på billetten. Videre fremgår det at refusjon av billetten gis frem til 24 timer før første avgangstid på billetten. På bakgrunn av fremlagt kommunikasjon mellom klager og selskapet legger nemnda til grunn at klager forsøkte å endre billetten etter første avgangstidspunkt, som var den 21. juli 2022. I henhold til vilkårene har klager dermed ikke rett på verken endring av billetten eller refusjon.

Klager har imidlertid anført utilstrekkelig informasjon, både på selskapets nettsider og via telefon, om begrensningene i endringsmuligheter.

Nemnda viser til at reglene for endring er lett tilgjengelige på Nor-ways nettsider. Klager har selv vist til at det er en link til kjøpsvilkårene på bestillingssidene. Nemnda har ikke mulighet til å ta stilling til hva som ble sagt i telefonsamtalen, og må forholde seg til kjøpsvilkårene.

Nemnda kan etter dette ikke se at det er grunnlag for å anbefale at klager gis medhold i kravet om refusjon av de nye billettene.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Irene Vabe (Ruter)
- Martin Winsnes Thrane (NHO Transport)
- Paal Bjønness (Forbrukerrådet)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)