

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av returreise og at selskapet endrer vilkår og informasjon i forbindelse med tur-returbilletter.

Dato

08.03.2023

Saksnummer

2022-02819

Tjenesteytere

Nor-way Bussekspress

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt en tur-returbillett med Nor-way Bussekspress mellom Stavanger og Haugesund. Utreisen fra Stavanger var den 23. september 2022, mens returreisen fra Haugesund var den 25. september 2022. Klager betalte 628 kroner for disse billettene.

Klager anfører at det oppsto en situasjon i Stavanger som gjorde at hun måtte dra tilbake tidligere enn planlagt. Klager anfører at hun derfor ville endre returreisen til en tidligere avgang, men da dette ikke gikk, måtte hun kjøpe en ny billett til 338 kroner.

Klager anfører at det ikke var noen prisfordeler i form av rabatt eller lignende med å kjøpe en tur-returbillett. Klager anfører at det ikke er godt nok informert av Nor-way Bussekspress om at man ikke kan endre returbilletten når man har kjøpt en tur-returreise. Klager anfører at vilkårene som selskapet viser til, står på en annen nettside enn bestillingssiden, og at informasjonen først dukker opp på reisedokumentet etter at bestillingen er gjennomført og billettene er betalt.

Klager anfører at selskapet selger tur-returbilletter uten rabatt og med egne vilkår som er til ugunst for kundene, uten å informere om dette på en tydelig måte, og klager stiller seg kritisk til denne praksisen.

Til selskapets tilsvar anfører klager at hun ikke kan forstå hvordan en tidligere reise er relevant i saken, og at denne derfor bør holdes utenfor. Klager anfører videre at de har rett i at hun er kjent med at det er mulig å endre en billett. Klager anfører at det er selvsagt å anta at denne muligheten også gjelder for tur-returbilletter, uten at det gjelder egne og begrensende vilkår for denne typen billetter.

Klager anfører at hun som kunde ikke fikk noen fordeler ved kjøp av tur-returbilletten, kun ulempen med å ha begrensede muligheter for å endre returreisen. Klager anfører at dersom det hadde vært opplyst om at det ikke var mulig å endre returreisen på tur-returreiser uten rabatt, hadde hun selvsagt kjøpt to enkeltbilletter i stedet.

Klager stiller spørsmål ved om selskapet kan ha denne typen vilkår, eller om de bryter norsk lov.

Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever refusjon av den billigste returreisen og at selskapet endrer vilkårene sine og informerer om at det er til ugunst for kundene å kjøpe tur-returbilletter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hevder at det ikke opplyses om at man ikke kan endre returbilletter. Dette er oppgitt i selskapets kjøpsvilkår som man aksepterer ved kjøp. Videre står dette spesifisert på kundens billett.

Det er også opplyst om dette i informasjonen om endring av billett, under «Endring av billetter» (ved refusjonsskjemaet) (på <https://www.nor-way.no/reiseinfo/endring-av-billett/>):

- «Billetten kan du selv endre fram til 1 time før første avreisetidspunkt i billetten.

Endringen gjør du ved å logge inn på Min side på [nor-way.no](https://www.nor-way.no).»

- «Retur-delen av tur/retur-billett kan ikke endres alene, men kun før første delen av reisen er brukt.»

Klager har den 28. april 2022 selv endret en billett og burde dermed være kjent med selskapets kjøpsvilkår.

Billetten til den aktuelle reisen ble kjøpt den 29. juli kl. 10.32, og reisedato for første del av billetten var 23. september 2022. Selskapet viser til dette for å påpeke at klager ved flere tilfeller har hatt mulighet å gjøre seg kjent med selskapets reisevilkår.

Selskapet har poengtert dette i e-postkorrespondanse med klager.

Selskapet opprettholder sitt standpunkt i denne saken om å ikke godkjenne refusjonsforespørselen fra klager.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om refusjon av returbillett fra Haugesund til Stavanger. Klager hadde en tur-returbillett, men fikk ikke endret returbilletten, slik at hun måtte kjøpe ny returbillett.

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 23. september. I henhold til vilkårene har klager dermed ikke rett på verken endring av billetten eller refusjon.

Klager har imidlertid anført utilstrekkelig informasjon om begrensningene i endringsmuligheter, i tillegg til urimelig vilkår.

Nemnda viser til at reglene for endring og refusjon er lett tilgjengelige på Nor-ways nettsider. Nemnda kan således ikke se at det forelå mangel på informasjon om vilkårene. Nemnda kan videre ikke se at det er holdepunkter for å legge til grunn at dette er å anse som et så urimelig vilkår at det må settes til side i henhold til avtaleloven § 36. Nemnda kan heller ikke anbefale medhold i klagers krav om at selskapet oppgir at det er til ugunst for kundene å kjøpe tur-returbilletter.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Paal Bjønness

Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)

Martin Winsnes Thrane (NHO Transport)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)