

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Refusjon av billett grunnet misvisende informasjon
ved bestilling på selskapets hjemmeside

Dato

16.10.2018

Saksnummer

2018-02435

Tjenesteytere

Unibuss

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en bussreise med Lavprisekspressen via selskapets hjemmeside. Klager valgte søndag 8. juli 2018 som avreisedag og videre det tidspunktet som passet. Da klager sjekket vedlegget i e-posten som ble sendt etter at kjøpet var gjennomført, oppdaget klager at avreisedag var lørdag 7. juli.

Klager forsøkte umiddelbart å ringe kundeservice, men der ble han møtt med en automatisk beskjed om at telefonen ikke var betjent før mandags morgen. Mandag 9. juli sendte klager en e-post til Unibuss. Den e-posten har selskapet aldri svart på.

Klager viser til at selskapets nettside er forvirrende og lite brukervennlig når de lister opp tidspunkter fra andre avreisedatoer enn det som blir fylt inn ved valg av reise. Til og med da klager sjekket siden på søndag fikk han opp lørdagens tidspunkter i listen over valg. Videre bemerker klager at selskapet har oppdatert nettsiden etter at klagen ble sendt inn, og at det nå kun vises billetter for den avreisedagen som blir valgt.

Klager ber om at selskapet refunderer billetten til 489 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det er riktig at datoen før valgt dato kom opp som et alternativ ved bestilling av billett på Lavprisekspressen sin gamle hjemmeside. Om dette er forvirrende eller ikke mener selskapet det kan stilles spørsmål ved.

Lavprisekspressen viser til vedlegg fra klager, som viser at datoene har ulike farger i bestillingsvinduet. Valgt dato har blå bakgrunn, mens dagen har hvit bakgrunn.

Det som ikke fremgår av vedleggene, er at det kommer opp et nytt bilde på høyre side når kunde har valgt avgang og pris for reisen. Det bildet viser kundens valg av dato, avgang og pris for den aktuelle reisen. Det er hele tiden mulig for kunden å avbryte og/eller endre bestillingen underveis dersom det oppdages feil i bestillingen. Når kunden har valgt å gå til betaling av billett, er det selskapets oppfatning at kunden har akseptert de valg som er gjort i bestillingen.

Dersom kunden oppdager feil etter at bestilling og betaling er gjennomført, har kunden fortsatt mulighet til å kontakte selskapet via e-post eller telefon med spørsmål om endring av billett.

Lavprisenekspresens oppfatning er at den gamle nettsiden var både enkel og grei å navigere seg frem i. Selskapet kan derfor ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av billettkostnaden.

Nemnda bemerker

Klager kjøpte via Lavprisenekspresens nettside billett fra Mandal til Oslo. Han skulle ha billett på søndag 8. juli, men bestilte feil og fikk billett for lørdag 7. juli. Dette oppdaget han like etter bestillingen, men det var ikke mulig å få kontakt med kundeservice.

Klager hevder at nettsiden til Lavprisenekspresen er forvirrende, at det lørdag ikke var mulig å kjøpe ny billett via nettet, og søndag morgen var billettene utsolgt.

Nemnda bemerker at kunden ved bestilling på nettet selv har ansvar for å bestille billett for rett dato.

Nemnda finner ikke grunnlag for å bebreide Unibuss/Lavprisenekspresen for "forvirrende" nettside for billettkjøp. Nemnda har imidlertid merket seg at nettsiden skal være endret etter at klagen ble sendt.

Nemnda viser til at kunden før betaling får opp en nettside med kun den bestilte dato og pris. Kunden har et særlig ansvar for å kontrollere at bestillingen er riktig.

Nemnda kan ikke se at klager har krav på å få refundert utgiften til billett og viser i den forbindelse også til at det fremgår på selskapets nettside at lavprisbilletter ikke refunderes.

Nemndas medlemmer, forbrukerrepresentantene Sørli og Grannes, er enig i at klager ikke kan sies å ha et krav på å få refundert sine billettutgifter, men finner likevel grunn til å anbefale at Unibuss revurderer sitt standpunkt. Det vises til at Unibuss har endret sin nettside etter at klagen ble sendt. Det vises også til at klager forgjeves forsøkte å kontakte selskapet per telefon umiddelbart etter at kjøpet ble gjort.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om refusjon av ubenyttet billett.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Jofri Lunde (NHO Transport)

Kristin Aarre (Ruter)