

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestilte miniprisbilletter.

Dato

04.07.2013

Saksnummer

5/13 J

Tjenesteyter

NSB

Krav om refusjon av avbestilte miniprisbilletter.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde kjøpt miniprisbilletter tur/retur Rygge - Göteborg. Da hun oppdaget at hun hadde bestilt feil hjemreisedato, gikk hun inn på bestillingen på NSBs nettsider og avbestilte billetten. Deretter gikk hun inn på «Mine kjøp» og der sto det «avbestilt» på hennes bestilling. Klager fikk i tillegg melding på telefonen om at billettene var avbestilt. Klager antok da at billettene var avbestilt og bestilte så nye billetter. Klager mener det er svært misvisende informasjon og en svikt i bestillingssystemet til NSB at billetter kan avbestilles, men ikke refunderes. Klager føler seg lurt og krever refusjon av de avbestilte billettene.

NSB har i det vesentlige anført:

Det fremgår av NSBs reisebetingelser at miniprisbilletter etter kjøp ikke kan bli endret eller refundert. For å gjennomføre kjøpet måtte klager lese og krysse av at hun har lest betingelsene. Klager kjøpte billettene, type minipris, på www.nsb.no, og ble før betaling i tillegg opplyst om:

« Minipris: Må kjøpes senest en dag før reisedagen. Billetten kan ikke avbestilles, endres eller refunderes. Refusjonsbetingelsene gjelder også for Sove og Komfort i kombinasjon med Minipris.»

Klager mener at det ikke burde være mulig å avbestille billetten dersom det er ingen refusjon på billettene. Klager skriver videre at hun avbestilte billetten, og at den ble vist som «kansellert» på telefonen hennes.

Selv om også miniprisbillettene kan bli avbestilt på telefonen vil kunden bli varslet om at det er ingen refusjon eller endring. Dersom man trykker på knappen «avbestill billett» kommer

følgende tekst opp: «Her kan du avbestille billetten din. Du får dessverre ikke refundert denne billetten.»

Først etter denne teksten kan man velge om man vil avbestille billetten eller ikke. Det vises til skjermbildene som er vedlagt saksdokumentene.

NSB finner under denne forutsetningen ikke grunnlag for å etterkomme klagers ønske om refusjon av billetten.

Nemnda bemerker:

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 billetttypene og vilkårene knyttet opp til disse finner man på NSBs nettsider. Det fremgår av NSBs nettsider at miniprisbilletter ikke kan endres eller refunderes.

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. Ved kjøp av ordinære billetter betaler man for endrings- og refusjonsmuligheter og dette medfører igjen en høyere pris for slike billetter.

Den reisende må etter nemndas mening være forberedt på at dersom en rabattert billett ikke benyttes, uavhengig av årsak, vil man ikke få pengene igjen og at beløpet således må anses tapt. Ved avbestilling av billetter i en ordre må man aktivt avbestille en og en reisestrekning. Informasjon om at avbestilling av angitt(e) togavgang(er) ikke gir rett til refusjon vises i skjermbildet når man avbestiller en miniprisbillett. Muligheten til å avbestille en billett, selv om man ikke får refundert billetten, er begrunnet med at den reisende kan ha behov for å kunne dokumentere at billetten ikke ble benyttet, for eksempel ved søknad om erstatning via en reiseforsikring. En avbestilling vil også frigjøre seter som kan selges til andre, noe som er spesielt viktig i perioder med mange reisende og press på togkapasiteten.

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

Vedtak:

Transportklagenemnda - jernbane finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Jarle Røssland, Flytoget, Elling Olav Longva, Jernbaneverket, Elling Olav Longva, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.