

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av prisforhøyelse under bestilling.

Dato

04.11.2013

Saksnummer

21/13 J

Tjenesteyter

NSB Tjenesteyter: NSB

Krav om refusjon av prisforhøyelse under bestilling.

Klager har i det vesentlige anført:

Den 30.04.13 startet klager en booking av billetter på nsb.no før midnatt. Han skulle kjøpe en billett fra Oslo til Bodø med avgang neste dag og fant billetter til en pris av kr 399. Da han var i ferd med å velge seter og skulle betale for billettene var prisen steget til kr 1.374. Klager var i bestillingsprosessen da klokken passerte midnatt. Han fullførte bestillingen, men klaget til NSB som hevdet at klager måtte ha fullført bestillingen før midnatt om prisen skulle være gjeldene. Klager finner svaret fra NSB svært urimelig og hevder at en prisforhøyelse under bestilling ikke kan godtas.

NSB har i det vesentlige anført:

I henhold til NSBs vilkår må miniprisbilletter kjøpes senest dagen før avreisedagen. Klager kjøpte sin billett 01.05.13 for en reise fra Oslo til Bodø samme dag. NSB viser til bestillingshistorikken for klagers billett som viser at bestillingen ble slutført den 01.05.13 kl. 00.20. Klager fikk informasjon om billettprisen før han gjorde ferdig bestillingen og betalte. Han hadde således mulighet til å kansellere bestillingen.

NSB finner ikke grunnlag for å refundere klager differansen mellom prisen for miniprisbillett og ordinær billett.

Nemnda bemerker:

Vilkårene for bestilling og kjøp fremgår av NSBs bestemmelser for den enkelte type billett, jf. NSBs transportvilkår § 4 A. Ved søk på togavganger på NSBs nettsider er det informert om at miniprisbilletter må kjøpes senest en dag før reisedagen. Miniprisbilletten kan ikke avbestilles/ endres eller refunderes.

Klager søkte på avganger for den 01.05.13 på NSBs nettsider. Dette gjorde han rett før midnatt den 30.04.13. Miniprisbilletter var dermed tilgjengelig for avreise dagen etter. For å få minipris må imidlertid kjøpet av billetten skje dagen før avgang, det vil si at kjøpet må være gjennomført før midnatt dagen før avreise. Kjøper har i følge kjøpshistorikken for den aktuelle bestillingen først gjennomført kjøpet kl. 00.20 den 01.05.13, altså samme dato som avreisen skal finne sted. Dette er for sent i forhold til vilkåret om at en miniprisbillett skal være kjøpt senest dagen før avreise.

Nemnda viser til at klager fikk informasjon om prisen på billetten før betaling ble gjennomført. Klager kunne således valgt å avstå fra å kjøpe billetten til ordinær pris.

Nemnda kan på bakgrunn av dette ikke finne grunnlag for å 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, Stine Sørensen, Forbrukerrådet, Sverre Høven, Flytoget, Amund Lunne, 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.