

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av miniprisbilletter.

Dato

06.12.2012

Saksnummer

50/12 J

Tjenesteyter

NSB

Krav om refusjon av miniprisbilletter.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans reisefølge hadde kjøpt to miniprisbilletter fra Hjerkinns til Hamar med avreise 25.08 kl. 10.37 for kr 798. Klager og hans reisefølge hadde gått i Rondane i flere dager og valgte å avslutte turen en dag tidligere enn planlagt da turen hadde vært anstrengende og de var slitne. Klager hadde ikke mobildekning i fjellet og fikk derfor ikke avbestilt miniprisbillettene før de nådde Hjerkinns stasjon kl. 15.30 den 24.08. Klager fikk ikke refusjon for miniprisbillettene og måtte kjøpe nye billetter til kr 976 for å kunne reise med toget til Hamar kl. 16.17.

Klager er kjent med at det er knyttet spesielle vilkår til miniprisbilletter, men ber om at NSB i denne spesielle situasjonen kan utvise skjønn og refundere klager kostnaden for miniprisbillettene. Klager viser til at han reiste med NSB og betalte for ordinære billetter den 24.08.

NSB har i det vesentlige anført:

I henhold til NSBs reisevilkår kan miniprisbilletter verken endres eller refunderes. Klager måtte akseptere disse vilkårene da han bestilte miniprisbillettene. Slike billetter er ikke refunderbare uavhengig av årsak til at de ikke blir benyttet.

NSB finner ikke grunnlag for å refundere klager billettkostnaden.

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.

Klager var kjent med at miniprisbillettene i utgangspunktet ikke er refunderbare, men mener NSB i et slikt spesielt tilfelle bør kunne utvise skjønn og refundere billettene likevel siden de reiste med NSB og betalte for nye billetter.

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. Det er ikke vanlig innenfor persontransport at det åpnes opp for at miniprisbilletter og andre typer rabatterte billetter kan refunderes etter en skjønnsmessig vurdering av den enkelte reisendes situasjon. Nemnda kan ikke se at dette er en urimelig praksis sett i forhold til den lave prisen man betaler for eksempelvis miniprisbilletter.

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.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at NSB refunderer miniprisbillettene.

Vedtak:

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

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, 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.