

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Refusjon av ordinær billett.

### Dato

13.03.2014

### Saksnummer

49/13 J

### Tjenesteyter

NSB

Refusjon av ordinær billett.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Den 16.10.13 kjøpte klager en billett ved Trondheim sentralstasjon for reise fra Trondheim til Oslo med avreise 28.10.13. Hun fikk hjelp av en kundebehandler og valgte ordinær billett for å ha mulighet til å få billetten refundert om hun ikke skulle reise. Klager ble ikke informert om at man må avbestille billetten før avreisetidspunktet for å få billettprisen refundert. Klager hadde ikke briller på og så derfor ikke det som sto med liten skrift på billetten.

Klager valgte å ikke reise. Hun var ikke informert om at avbestilling måtte skje før avreisetidspunktet. Klager mener derfor at informasjonen har vært mangelfull fra NSBs side og krever billettprisen refundert.

#### NSB har i det vesentlige anført:

Det fremgår av NSBs refusjonsbetingelser at ordinære billetter, herunder honnørbilletter, refunderes ved avbestilling før avreisetidspunkt, minus et refusjonsgebyr på kr 100. Ved avbestilling inntil 24 timer før avgang slipper man å betale refusjonsgebyr. På klagers billett sto det følgende: «Full refusjon frem til avreisetidspunktet (-gebyr siste 24 timer).» NSB viser til [www.nsb.no](http://www.nsb.no) der de samme refusjonsregler er beskrevet og til kundesenterets telefonnummer der det er åpent alle dager mellom kl. 07.00 og 23.00.

Klager tok kontakt med NSB den 05.11.13 for å få refusjon av den ubenyttede billetten, altså 20 dager etter betalingstidspunktet og 8 dager etter togavgang. Da billetten ikke ble avbestilt før avreise fikk klager naturlig nok ingen refusjon.

NSB mener refusjonsreglene er relativt romslige og i tråd med øvrig praksis i transportbransjen, samt at refusjonsreglene er lett tilgjengelige for kundene.

At klager ikke hadde briller med seg og derfor ikke var i stand til å lese skriften på billetten kan ikke NSB lastes for. NSB finner ikke grunnlag for å etterkomme klagers ønske om refusjon av togbilletten.

### **Nemnda bemerker:**

Refusjonsbetingelser og fremgangsmåter for å avbestille en billett og få denne refundert finner man på NSBs nettsider. Denne informasjonen får man også ved å ringe NSBs kundesenter eller oppsøke et betjent billettutvalg. Det fremgår av refusjonsbetingelsene at ordinære billetter refunderes ved avbestilling før avreisetidspunktet. Dersom avbestillingen skjer senere enn 24 timer før avreisetidspunktet trekkes det et gebyr.

Den samme informasjonen står nederst på klagers billett. Klager hevder at hun ikke fikk denne informasjonen da hun fikk hjelp til å kjøpe billetten ved Trondheim sentralstasjon. Hun hadde heller ikke briller da hun kjøpte billetten og fikk derfor ikke lest det som står på billetten vedrørende refusjon. Klager kjøpte imidlertid billetten den 16.10 for en togavgang den 28.10. Etter nemndas mening har klager hatt god tid til å sjekke betingelsene og fremgangsmåten for å få pengene for billetten refundert. Informasjonen om dette er lett tilgjengelig og dersom det var viktig for klager å kunne avbestille billetten og få refusjon, burde hun ha undersøkt dette nærmere da det ble klart at hun ikke kunne reise som planlagt. Det er vanlig praksis i transportbransjen at rett til refusjon av billettprisen forutsetter at avbestillingen skjer før avtalt avreisetidspunkt.

Nemnda kan ikke se at klager ikke har fått tilstrekkelig informasjon og kan etter dette ikke 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, Amund Lunne, Jernbaneverket, 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.*