

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon på mellomlegg av flybilletter

Dato

31.10.2016

Saksnummer

1233/15F

Tjenesteyter

Tripmonster.no

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte reise fra Oslo til Spokane via New York og Phoenix 8. juli 2015. Bestillingen ble gjort på Tripmonster sin hjemmeside hvor den ene billetten ble betalt med kort og den andre det ble bedt om fakturabetaling for reisen.

Billetten med fakturabetaling fikk klager beskjed om at betalingen lyktes og var betalt samt fikk bestilling status «Bestilt». Klager mottok bestillingsbekreftelse og antok at det ville komme en faktura i posten.

Klager mottok ikke billett eller faktura og tok kontakt med Tripmonster. Beskjeden klager fikk var at ettersom billettene ikke var blitt betalt innen midnatt den dagen så ble de avbestilt.

Klager viser til hva som står på Tripmonster sin hjemmeside.

«Avtalen begynner å gjelde når kundene fullfører bestillingen hos Tripmonster ved å fylle i personnummer og klikke på «Betale». Angreretten gjelder ikke for transporter. Når kunden har fullført bestillingen anses den som betalt og etter dette er bestillingen bindende. Fakturaen sendes via post til bestilleren måneden etter bestillingen er utført.»

Klager viser til fremlagt dokumentasjon på bestillingen / bekräftelsesmail med booking nummer.

Klager mener at det er uforståelig at han skulle vite at det er en teknisk feil på siden Tripmonster sin nettside hvor det står at betalingen er vellykket og at han får en bekräftelsesmail om at bestillingen er bekräftet.

Klager krever refusjon av kroner 4 770,20 som er mellomlegget på opprinnelig billett (kroner 8 400) og nye billetter samt ekstra utgifter (totalt kroner 13 170,20).

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tripmonster.no har i det vesentlige anført:

Bookingen som ikke ble betalt med kort ble ikke bekräftet.

Tripmonster har sett over bestillingen til klager og på det som er sendt inn så står det at betalingen er ok men at det gjenstår kroner 8 400 å betale, og det er gitt betalingsalternativ. Klager har så oppdatert siden og da viser den andre skjermdumpen som er lagt med at det fortsatt står kroner 8 400 å betale. Når dette skjedde skulle klager ha kontaktet Tripmonster. Da ingen betaling ble gjort på bookingen så ble den automatisk kansellert etter midnatt samme dag som den ble bestilt.

Tripmonster forklarer at det må ha vært en teknisk feil da det vises at betalingen har gått igjennom når den ikke har gjort det. Tripmonster viser til sine vilkår om tekniske problemer. Tripmonster forklarer også at han har fått feil svar på bookingene som er gjort da klager har hatt to «vinduer» oppe samtidig ved bestilling. Det har heller ikke blitt utstedt noen billett for den siste bookingen og på bekreftelsen så står det:

«om man ikke har mottatt sin billett innen 3 dager etter betaling skal man kontakte Tripmonster.»

Dette har ikke klager gjort. Tripmonster har da ikke hatt noen mulighet til å hjelpe klager. Klager har ikke sjekket sine bestillinger på sin personlige bookingside som Tripmonster har henvist til. På Tripmonster sin nettside så må klager klikke på at han har lest og godkjent reisevilkårene.

Tripmonster kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Tripmonster sitt brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager først bestilte billetter til seg selv, bestillingsnummer 1213769. Disse billettene ble betalt med kort. Klager mottok en bestillingsbekreftelse på epost.

Klager bestilte umiddelbart etter første bestilling billetter til sin venninne, bestillingsnummer: 1213755. Denne billetten skulle betales med faktura fra Ressurs Bank. Tripmonster sendte bekreftelse på denne bestillingen.

Etter det nemnda forstår har klager ikke gjort noen feil under bestillingene, og de tilbakemeldinger han fikk gir uttrykk for at alt er i orden.

Nemnda forstår det videre slik Tripmonster grunnen en teknisk feil/mangelfull teknisk løsning ikke oppfattet at bestilling 1213755 skulle betales via Ressursbank, noe som førte til at bestillingen ble kansellert da betaling ikke skjedde samme dag.

Nemnda er av den oppfatning at Tripmonster må bære ansvaret for feilen/mangelen i deres system. Nemnda kan ikke se at klagerne er å laste i saken.

Feilen påførte klager en ekstraavgift på NOK 4 770. Nemnda anbefaler at Tripmonster erstatter denne utgiften.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Tripmonster betaler en erstatning på NOK 4 770.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Camilla Rise, NHO Luftfart.

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.