

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon grunnet feil ved bestilling av reise.

### Dato

22.02.2012

### Saksnummer

360/11F

### Tjenesteyter

Reisegiganten AS

Krav om refusjon grunnet feil ved bestilling av reise.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klagers datter forsøkte den 6. juli 2011 å bestille en reise til Paris på Solfaktor.no. Da hun holdt på med å fylle ut betalingsopplysninger forsvant bildet. Hun fikk ingen bekreftelse på at bestillingen var gjennomført. Hun fikk heller ikke noe bestillingsnummer.

Klagers datter sjekket sin bankkonto samme dag og de påfølgende dagene, men ble heller ikke belastet for reisen. Klagers datter trodde derfor at bestillingen ikke var blitt gjennomført, og avlyste ferieplanene sine.

Først den 15. juli oppdaget klagers datter at hun den 12. juli var blitt belastet for reisen. Klagers datter kunne nå grunnet jobb ikke reise. Klager kontaktet derfor Reisegiganten AS på vegne av sin datter, og det viste seg at feil e-post adresse ble oppgitt ved bestilling.

Klager mener e-posten som selskapet sendte ut, må ha kommet i retur. Klager mener videre det er selskapets ansvar å påse at kundene mottar reisedokument. Selskapet kunne for eksempel ha ringt klagers datter for å sjekke feilen med e-post adressen.

Klager viser til angrerettloven og krever tilbakebetalt kroner 2 270.

#### Reisegiganten har i det vesentlige anført:

Når en reise blir bestilt på Reisegigantens nettsider, kommer det automatisk opp en bekreftelse på reisen. Bekreftelsen inneholder bookingreferanse, reisedetaljer og en link til betaling. Reisen ble i dette tilfellet betalt av bestilleren. Klager hevder at bekreftelsen ikke kom opp på skjermen, men dette er feil. Hvis ikke bekreftelsen hadde kommet opp, ville ikke klagers datter hatt muligheten til å betale.

E-post adressen må registreres to ganger som en sikkerhet for at man legger inn korrekt adresse. Reisegiganten kan ikke ta ansvar for at klagers datter registrerte feil e-post adresse begge gangene. Reisegiganten er et online reisebyrå, og selskapet forventer at kundene registrerer korrekt e-post adresse ved bestilling. Som et online reisebyrå sender Reisegiganten

ut 100-vis av e-poster hver dag til kunder som bestiller. Reisegiganten har ingen systemer som fanger opp hvis noen av disse kommer i retur som ulevert.

Fra reisen ble bestilt den 6. juli, hadde klagers datter god tid til å kontakte Reisegiganten AS for å forhøre seg om hvorfor hun ikke mottok reisebekreftelse. Klager hevder at det ikke var mulig å se belastningen på kontoen før den 12. juli. Hvorfor dette har skjedd må klager ta opp med sin kortutsteder.

Reisegiganten vil gjøre oppmerksom på at man ikke trenger gyldig e-post adresse for å reise. Dersom kunden har lagt inn gyldig kredittkort og tatt utskrift av bekreftelsen på skjermen, er dette nok for å få reise.

Når det gjelder angrefristloven så står det følgende i Reisegigantens betingelser:

«Vi gjør oppmerksom på at angrefristloven § 19 ikke gjelder ved kjøp av flybilletter på internett. Angrefristloven § 19 gir unntak for enkeltstående tjenester som selger forplikter seg til å levere på et bestemt tidspunkt eller innenfor et bestemt tidsrom. Reisetjenester går inn under dette unntaket, og kjøp av flybilletter på internett kan altså ikke «angres» etter angrefristloven.»

Reisegiganten må forholde seg til flyselskapets regler for refusjon, og det er kun kroner 128 som er refunderbart i dette tilfellet. Beløpet er overført til betalingskortet.

Reisegiganten kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

### **Nemnda bemerker:**

Det er for nemnda vanskelig å ta stilling til hva som skjedde under bestillingen. På bakgrunn av de foreliggende opplysninger synes det imidlertid klart at bestillingen ble gjennomført i den forstand at fullstendig bestilling med korrekt betalingsinformasjon ble sendt fra bestillers maskin til Reisegiganten og mottatt av Reisegiganten. Beløpet ble også trukket fra klagers konto. Vanligvis vil man av kontoutskrift kunne se at beløpet står noen tid som reservert før det belastes kontoen.

Klager fikk ikke tilsendt bestillingsbekreftelse da hun hadde oppgitt en ikke-eksisterende e-postadresse. Dette ble verken oppdaget av klager eller av Reisegiganten. Sistnevnte har ikke systemer som fanger opp dette.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at klager står nærmest til å bære ansvaret for det tap hun er påført. Nemnda viser for det første til at klager nødvendigvis må ha kommet gjennom hele bestillingsprosessen i og med at bestillingen er registrert hos Reisegiganten og i banken. Når klager likevel fikk inntrykk av at bestillingen ikke var gått igjennom, burde hun etter nemndas vurdering ha tatt kontakt med Reisegiganten for å undersøke om bestillingen var gått i orden. Klager må videre klandres for å ha oppgitt en ikke-eksisterende e-post adresse. Dersom hun hadde oppgitt riktig e-post adresse, ville hun ha mottatt bestillingsbekreftelsen. Som en kontrollfunksjon i Reisegigantens system må likelydende e-post adresse oppgis to ganger som ved bestilling.

Etter nemndas vurdering veies ikke dette opp av en eventuell manglende registrering av mislykkede e-postmeldinger hos Reisegiganten. Nemnda har ikke tilstrekkelig kjennskap til Reisegigantens system til å kunne vurdere om en slik registrering er praktisk mulig.

Nemnda bemerker avslutningsvis at angrerettloven ikke gjelder ved kjøp av flybilletter, jf. angrerettloven § 19 bokstav b.

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

#### **Vedtak:**

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

*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.*