

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av feil bestilt reise.

Dato

12.05.2017

Saksnummer

2016-00640

Tjenesteytere

Tripmonster / Tripmate

Klager har i det vesentlige anført

Den 10. august 2016 skulle klager bestille en reise på Tripmonsters nettsider t/r Trondheim - Los Angeles for reise 5. - 13. oktober. Hun fant denne nettsiden via søkemotoren Momondo. Da hun hadde fullført betaling og mottok reiseplanen stod helt andre reisedatoer oppført enn de hun hadde bestilt, nemlig 6. - 10. oktober. Klager skulle ha en operasjon den 6. oktober og ville selvsagt ikke ha bestilt reise denne dagen. Klager kan skaffe legeerklæring på dette om nødvendig.

Tripmonster sier reiseplanen vises på skjermen før man betaler, men klager hevder dette ikke er tilfelle. Den 17. august bestilte klager ny reise med korrekte avreisedatoer, og hun sjekket da at hennes påstand faktisk stemmer.

På ny bestilling ble utreisen riktig, mens returen ble via andre byer enn hun bestilte. Altså nok en feil fra Tripmonster. Pris på ny reise ble kroner 4 277.

Klager krever refusjon av feil bestilling, kroner 4 769.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Når man bestiller en reise hos Tripmonster via Momondo, Finn.no eller andre nettsider som sammenligner priser, må man velge samme fly og reisetider på nytt på Tripmonster side. Det valget du gjør på Tripmonsters første side følger gjennom hele bestillingen slik at du enkelt kan se gjennom alle steg i bestillingsprosessen. I det siste steget før man betaler, får man opp hele bestillingen slik at man kan kontrollere at reisetider og navn er korrekt. Tripmonster viser til fremlagte utskrifter av skjermbilder som viser ovennevnte, samt klagers bestillingsbekreftelser.

Den 10. august kl 22.19 bestilte klager en reise fra Trondheim til Los Angeles for reise 6. - 10. oktober. Hun godkjente bestillingen, krysset av for å ha lest regler og vilkår, og kl 22.21 gjennomførte hun betaling av reisen.

Den 11. august sendte klager en e-post til Tripmonster hvor hun ba om å kansellere reisen med begrunnelse av at tidene hadde forandret seg i hennes bestilling. Tripmonster svarte klager samme dag at billettene dessverre ikke kunne endres eller refunderes. Klager ble videre informert om at Tripmonster må forholde seg til flyselskapenes regler.

Den 17. august bestilte klager en ny reise på Tripmonsters nettside til samme destinasjon, men på andre reisedatoer, 5. - 13. oktober. Klager godkjente bestillingen og gjennomførte betaling. Samme dag sendte klager en ny e-post til Tripmonster hvor hun hevder at tidene har endret seg. Tripmonster understreker at tidene man velger ikke kan endre seg i underveis i bestillingen.

Det er kundens plikt å kontrollere at alt i bestillingen er korrekt før betaling gjennomføres. Dette står også i Tripmonsters regler og vilkår som klager har krysset av for å ha lest.

Tripmonster plikter å forholde seg til flyselskapets regler, og i dette tilfellet er det dessverre ingen refusjon eller ombookingsmulighet på klagers billett.

Tripmonster ser i ettertid at klager har valgt å benytte seg av utreisen i første bestilling, og av returen i den andre bestillingen.

Tripmonster kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Etter nemndas syn har det formodningen mot seg at Tripmonsters bestillingssystem endret på reisedatoene som klageren valgte. Slike systemer er lagd for å håndtere store mengder data på en korrekt måte. Om feil likevel skulle oppstå, er det grunn til å anta at mange ville blitt berørt, og ikke bare en eller et fåtall. Nemnda har bare hatt en tilsvarende sak tidligere, og den gjaldt Travellink (FLYKN-2015-57).

Tripmonster har lagt frem dokumentasjon som viser at skjermbildene i bestillingsprosessen gir informasjon om valgt reisestrekning og -datoer, også når bestillingen avsluttes og reisen betales.

Nemnda ser det etter dette som mest sannsynlig at klageren gjorde en feil ved den første bestillingen 10.08.2016, og at hun ikke kan kreve å få flybillettprisen for denne refundert fra Tripmonster.

Det ser ikke ut til å være omtvistet at klageren benyttet seg av den første bestillingen for hjemreisen. Denne omstendigheten taler i så fall også mot at flybillettprisen for den første bestillingen kan kreves refundert fra Tripmonster. Siden begge bestillingene er benyttet, kan det heller ikke bli tale om refusjon av skatter / avgifter.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

- Jannicke Johannesen (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Anne-Kathrine Sand (SAS)
- Camilla Dragvoll (Ticket)