

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av dobbelt bestilt reise.

Dato

04.12.2018

Saksnummer

2017-03094

Tjenesteytere

Tripmonster / Tripmate

Klager har i det vesentlige anført

Den 5. oktober 2017 bestilte klager en reise hos Tripmonster t/r Oslo Antalya via Istanbul for reise 18. – 25. november 2017.

Bestilling 1907583 ble gjort den 5 oktober hvorpå klager fikk en bestillingsbekreftelse kl. 06:44. Kl. 06:48 mottok klager en ytterligere bestillingsbekreftelse med nr. 1907584. Samme morgen kl. 07:19 mottar klager en ny e-post fra Tripmonster hvor de hevdet at de ikke hadde mottatt betaling for bestilling 1907584. Klager mottok også en e-post fra Tripmonster om at det ikke var mottatt betaling for bestilling 1907583.

Kundeservice ba klager booke ny reise da ingen betaling var registrert. Klager booker så en ny reise den 10. oktober og får bestillings nr. 1911191. Samme dag fikk klager en bekreftelse på at flybilletten var tilgjengelig. Det ble også gjort enda en bestilling 1911188, men den ble kansellert.

Bestilling 1907583 og 1907584 ble signert via bank id, men klager fikk beskjed om at Tripmonster ikke hadde mottatt betaling. Disse ble kansellert automatisk da ingen betaling har kommet inn.

Bestilling 1907585 ble også signert via bank id og denne gikk gjennom uten at klager visste det. Klager har ikke mottatt noen mail på at denne bookingen gikk gjennom. Bestilling 1911188 ble også signert via bank id. Kundeservice ga på spørsmål beskjed om at klager ikke hadde noen gyldige billetter hos Tripmonster. Bestilling 1911191 ble også signert via bank id og var vellykket. Denne skal klager benytte.

Klager krever å få slettet kravet på kr. 2019.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Når man bestiller på Tripmonsters hjemmeside vil bestillingsbekreftelsen alltid sendes til e-postadressen som ble oppgitt ved bestilling.

Om man oppretter mer enn en bestilling med samme e-postadresse i løpet av samme dag, vil man umiddelbart få en advarsel på skjermen. Advarselen forklarer at du har gjort en booking med den angitte e-postadressen og spør om du vil gjøre en ny bestilling.

Tripmonster viser til klagers bestillingshistorikk:

5/10-2017 på kl. 6:44 gjør klager reservasjonen 1907583 gjennom vår nettside og deretter en bekreftelse sendes umiddelbart via e-post. Når klager velger å ikke betale dette med en gang blir det automatisk sendt en påminnelse om betaling samme morgen kl. 07:29.

5/10-2017 på 6:48 gjør klager også reservasjon 1907584, det blir her også sendt ut en automatisk påminnelse som den over. Påminnelsen sendes ut kl. 07:19.

Samme dag klokka 18:50, gjør klager sin tredje booking, denne med reservasjonsnummer 1907585. For denne reservasjonen velger klager å betale gjennom Ressursbank og betalingen er registrert kl. 06:52. Når betalingen er fullført, vil klager automatisk motta en e-post fra Resource Bank som bekrefter kjøpet. Denne e-posten inkluderer Tripmonster Booking nummer 1907585. På booking siden kan klager også se at betalingen er registrert, og deretter under "prisspesifikasjon" Samme kveld sendes også klagers billett (e-ticket) via e-post til oppgitte epostadresse, og til hennes personlige bestillingsside. Dette gjøres automatisk kl 20:46.

10/10-2017 kontakter klager Tripmonster igjen, hvor hun etterlyser en faktura på booking 1907584. Det blir forklart at denne bookingen ikke er aktiv pga. manglende betaling.

Klager har så gjort enda en bestilling 1911191. Her er alt i orden. Deretter gjør klager en ytterligere bestilling 1911188 som hun velger å ikke betale.

Klager kontakter nå Tripmonster da hun mottar fakturaer fra Ressursbank. Dette er den 17/11-17 dagen før hun skal reise. Det er først nå hun oppdager at hun har to identiske bookinger. Tripmonster tilbyr å kansellere den ene og søke om refundering.

Tripmonster beklager det inntrufne og at de ikke vil erstatte noe da klager selv har dobbelt booket seg.

Tripmonster viser også til sine reisevilkår om betaling.

Tripmonster anser ikke at de kan bli holdt erstatningsansvarlig for klagers krav på kr 2019. Tripmonster kan ikke holdes ansvarlig for bestillingene hun har gjort og valgt å bekrefte gjennom å slutføre sin betaling på Tripmonster sin hjemmeside.

Det er sendt e-post for alle bestillinger, samt elektroniske billetter til bestillingene hun har valgt å fullføre med betaling til Ressursbank.

Tripmonster har søkt om refusjon av den delen av flyskattene som refunderes av flyselskapet i henhold til reglene for begge billettene som Klager kjøpte og som hun ikke valgte å bruke. Vi refunderer beløpet vi mottar fra Turkish Airlines minus vår administrative avgift på 150 nok per billett når dette refunderes fra flyselskapet.

Nemnda bemerker

Saken gjelder flere bestillinger av samme reise på Tripmonsters nettside.

Nemnda legger til grunn at det er teknisk umulig å gjennomføre en bestilling på Tripmonsters nettside uten at kunden har gjennomført bestillingsprosessen, og at det automatisk sendes en epostbekreftelse til oppgitte epostadresse etter endt bestilling. Videre at klager gjennomførte fem nesten identiske bestillinger på Tripmonsters nettside, hvor tre ikke ble betalt og hvor to ble betalt med faktura.

I henhold til Tripmonsters regler og vilkår som klager må krysse av for å ha forstått og lest, kommer følgende frem:

"Den reisende har selv ansvar for å forsikre seg om at eventuelle dobbeltbestillinger blir avbestilt uansett hvor de er gjennomført. Den reisende risikerer ellers at flyselskapet uten forvarsel avbestiller dobbeltbestillingen. Tripmonster tar ikke ansvar for flyselskapenes avbestillinger eller uteblitt tilbakebetaling i forbindelse med dette."

Nemnda mener klager selv må bære ansvaret for at hun dobbeltbestilte reisene.

Det var ingen refusjon på billettene klager bestilte, og Tripmonster har tilbudt refusjon av refunderbare skatter og avgifter med fradrag av sitt servicegebyr.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)

