

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet dobbelt bestilt reise.

Dato

15.08.2019

Saksnummer

2018-02329

Tjenesteytere

Travellink

Klager har i det vesentlige anført

Den 3. mai 2018 skulle klager bestille en reise for seks personer t/r Oslo - Alicante hos Travellink for reise 25. juni - 5. juli. Men da klager oppdaget at avreisen var fra en annen flyplass enn returen, valgte hun å avbryte bestillingen. Hun hadde lagt inn sine kredittkort detaljer, men avbrøt bestillingen før den var fullført.

Klager mottok følgende e-poster fra Travellink:

3. mai kl 21.59: "Du er klar til å dra! Bestilling bekreftet" Bestillingsbekreftelse:

3541162521. Her kommer det også frem at klagers kredittkort er betalingsmåte:

"Detaljer om beløpet som er belastet kortet ditt, vises nedenfor"

3. mai kl 22.08: Samme epost som over kommer en gang til.

3. mai kl 22.27: "Vi kan se at du ikke har avsluttet bestillingen - for å fullføre klikker du her."

Grunnet den siste eposten antok klager at bestillingen likevel ikke var bekreftet. Klager sjekket at penger ikke var gått fra kontoen, og bestilte deretter reisen hos et annet nettreisebyrå men t/r samme flyplass fra den 24. juni - 5. juli.

Dagen etter den 4. mai mottok klager en epost fra Klarna med faktura på kroner 21 924,62 for bestillingen hun avbrøt hos Travellink kvelden i forveien. Hun ringte Travellink, men da det kun var engelsktalende konsulenter i helgene sendte klager en epost i stedet. Da klager ikke mottok noe svar på eposten ringte hun tilbake i begynnelsen av uken. Travellink sa da at de ikke hadde sett hennes epost grunnet dataproblemer. Klager mener årsaken til at klagers bestilling ikke ble avbrutt kan være disse dataproblemene.

Klager har i ettertid mottatt refusjon på kroner 5738,62. Utestående beløp klager krever refundert fra Travellink er kroner 16185,97.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 3. mai 2018 bestilte klager en reise hos Travellink. Kl 21.44 forsøkte klager å bekrefte bestillingen med faktura som betaling, men denne betalingsforespørselen ble avvist og kjøpet ble avbrutt. For å få gjennomført et kjøp med Klarna faktura må man legge inn sitt fødselsnummer og telefonnummer. Klager forsøkte deretter på nytt, vilkårene ble godkjent, og bestillingen ble gjennomført kl 21.56. Tre minutter senere ble det sendt en bekreftelse til klager på at billettene var bestilt og bekreftet. Travellink viser til fremlagt dokumentasjon på ovennevnte.

Når man via Travellinks hjemmeside søker på reise og legger inn sin epost adresse, vil man automatisk motta en epost med påminnelse om å fullføre sin bestilling. Det er denne eposten klager viser til som hun mottok kl 22.27, 45 minutter etter at hun allerede hadde mottatt sin bestillingsbekreftelse. Dette viser at klager, selv etter å ha mottatt bekreftelse på reisen, på nytt har gått inn og gjort et søk. Da hun ikke fullførte bestillingen på det nye søket mottok hun eposten kl 22.27 med påminnelse om å fullføre.

Travellink kan ikke se å ha gjort noe galt i denne saken og kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager bestilte en reise på Travellinks nettside den 3. mai 2018. Hun ønsket å avbryte bestillingen da hun oppdaget at hun hadde valgt feil avreiseflyplass. Hun bestilte deretter en ny reise hos et annet reiseselskap.

Travellink er en formidler av flybilletter. Ved bestilling av en flyreise på internett, er man selv ansvarlig for at informasjonen som blir lagt inn, er riktig. Det er viktig å sjekke at navn på reisende, kontaktinformasjon, destinasjon, tidspunkt og liknende er riktig før bestillingen bekreftes.

I denne saken hevder klager at hun avbrøt bestillingen før den var gjennomført. Travellink har imidlertid fremlagt dokumentasjon på at klagers første forsøk på bestilling ble avbrutt grunnet mangelfull betaling, men at det ble gjort et nytt forsøk, og at denne bestillingen ble gjennomført og bekreftet med faktura som betaling. Nemnda er ikke enig i at mailen som ble oversendt, ga klager en berettiget grunn til å anta at den allerede bekreftede reisen likevel ikke var bestilt.

Når en kunde gjør en feil som i dette tilfellet, har hun ingen rettigheter utover det avtalen gir anvisning på. Etter nemndas syn burde klager i dette tilfellet ha sjekket med Travellink om hun hadde en bekreftet reise eller ikke, før hun la inn en ny bestilling hos et annet reiseselskap.

Nemnda forstår at det kan virke formalistisk at det ikke uten kostnad kan foretas en refusjon av en feil bestilt reise. Imidlertid er reglene som nevnt over, og nemnda kan ikke se at Travellink i dette tilfellet har opptrådt klanderverdig.

Nemnda mener klager selv må bære ansvaret for at hun dobbeltbestilte reisene, og kan ikke anbefale at hun gis medhold i sitt krav.

Klager har imidlertid krav på å få tilbakebetalt skatter og avgifter for de ubenyttede billettene med fradrag av Travellinks refusjonsgebyr.

Vedtak

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

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Camilla Dragvoll (Ticket)