

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter som følge av teknisk feil ved bestilling av reise.

Dato

16.02.2015

Saksnummer

572/14F

Tjenesteyter

Ticket

Klager har i det vesentlige anført:

Den 11. juni 2014 kl. 01:50 (kl. 23:50 zulu tid den 10. juni) bestilte klager en reise på www.ticket.no fra Oslo til Khartoum via Doha for reise den 13. - 18. juni 2014. Reisen ble betalt, kroner 6 789, og klager mottok bekreftelse per e-post hvor det blant annet står «confirmed» og «God tur!»

Senere samme dag fikk klager en ny e-post fra Ticket som sa at billetten likevel ikke var bekreftet grunnet tekniske årsaker. Videre forklarte reisebyrået at dersom klager fremdeles ønsket billetten måtte han betale et mellomlegg på kroner 800 da prisen nå var gått opp.

Klager valgte å ikke betale mellomlegget, men reisebyrået kunne ikke refundere beløpet han allerede hadde betalt før etter en uke. Dette satte klager i en knipe, og han måtte låne penger for å kjøpe ny billett et annet sted.

Klager stiller seg svært kritisk til denne vinglingen. Hans kredittkort ble belastet for reisen, og han mener det er uakseptabelt av reisebyrået å kreve mer penger i ettertid. Ticket tilbyr netthandel, men reisebyrået hevder de ikke er bemannet på natten, klager stiller seg undrende til dette.

Klager stiller spørsmål ved om Tickets reisevilkår er lovlige.

Klager krever 50 000 kroner i erstatningen for denne tabben.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ticket har i det vesentlige anført:

Da klager bestilte og betalte reisen ble den automatisk sendt til utstedelse, men på grunn av en teknisk feil ble bestillingen dessverre ikke utstedt. Av den grunn måtte billetten prises om dagen etter. På det tidspunktet var billettprisen steget, og klager fikk tilbud om å betale et mellomlegg.

Ticket beklager hendelsen, og at billettprisen ble høyere enn først bekreftet, men at flyselskapet krever en høyere pris er utenfor Tickets kontroll. At klager selv gikk inn på

Check My Trip og fant sin reise bekreftet der kan ikke Ticket lastes for. Reisen var på dette tidspunktet ikke betalt og bekreftet.

Da Ticket ikke har åpnet 24 timer i døgnet, informerer reisebyrået om følgende på sine internettsider: «Når sluttbetalinger har kommet Ticket i hende og så snart vi administrerer din bestilling kommer vi til å sende deg en e-post med informasjon om din bestilling. Vi administrerer normalt bestillinger innen 24 timer fra bestillingstidspunktet.»

Klager bestilte sin reise utenfor Ticket sine åpningstider, reisebyrået tok derfor kontakt med han så snart de oppdaget dette.

De fleste billetter utstedes automatisk til samme pris som ved bestilling, men Ticket tar forbehold om prisendring dersom en teknisk feil skulle oppstå. Videre står det i Tickets reisevilkår: «Om du bestiller en reise på et tidspunkt når Ticket ikke har mulighet til å skrive ut din billett, forbeholder Ticket seg retten til å komme tilbake til deg med prisforhøyelse eller tilbud om tilbakebetaling.»

Ticket kan på dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Tickets brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at det etter at reisen var bestilt og betalt på Tickets nettside, ble det opplyst på bestillingssiden/i bestillingsbilde at «ordren er nå betalt». Etter nemndas vurdering måtte klagere etter dette kunne gå ut fra at alt var i orden med bestillingen.

Det viste seg neste dag at ordren ikke ble effektuert som følge av en teknisk feil.

Ticket har i sine vilkår reservert seg mot tekniske feil. De har videre tatt forbehold om at det hender at prisene endres eller at bestillingen ikke kan gjennomføres. Ticket forbeholder seg rett til å komme tilbake til kunden innen 24 timer (eller førstkommende virkedag) hvis noe har gått galt som kan påvirke pris og annet.

Ticket kom tilbake til klager innen fristen.

Det er ikke uvanlig at selgere over nett tar forbehold om teknisk feil. Det er heller ikke uvanlig at problemer oppstår pga feil i banken/bankens systemer, problemer med bestillerens kort mv. Det er uklart hva som skjedde i denne saken.

Nemnda er av den oppfatning at Ticket i dette tilfellet hadde anledning til å be om tilleggsbetaling for å kunne opprettholde/effektuere bestillingen.

Klager valgte å avbestille billetten. Det tok imidlertid over en uke før han fikk tilbake pengene sine. Etter nemndas vurdering burde pengene blitt tilbakebetalt på et tidligere tidspunkt.

Klager har krevet en erstatning på 50 000 kr. Han har ikke redegjort for om han har hatt noe økonomisk tap eller dokumentert noe slikt. Gjeldende regelverk gir ikke rett til ikke-økonomisk erstatning i et slikt tilfelle. Nemnda er på bakgrunn av de foreliggende opplysninger av den oppfatning at det ikke er grunnlag for kravet.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om erstatning.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.