

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av dobbelt bestilt billett.

Dato

12.05.2017

Saksnummer

2016-00632

Tjenesteytere

Bravofly

Klager har i det vesentlige anført

Den 14. juni 2016 bestilte klager en reise på Bravoflys nettside for reise 28. oktober med British Airways. Klager mottok ingen bekreftelse på reisen per e-post, og hun var ikke blitt belastet for reisen da hun sjekket nettbanken den 15. juni. Klager kontaktet British Airways og oppgav referansenummeret hun noterte seg ved bestilling, men flyselskapet sa referansen ikke tilhørte dem.

Klager antok at den første bestillingen ikke var gått gjennom, hun gjorde derfor en ny bestilling den 15. juni, denne gangen direkte hos British Airways. To dager senere oppdaget at hun var blitt belastet for den første reisen.

Klager har vært i kontakt med Bravofly flere ganger for på få refundert hele beløpet, kroner 4 491, men reisebyrået vil kun refundere skatter, kroner 1 394.

Klager krever refusjon av resterende beløp, kroner 3 097.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Billetten klager har bestilt er dessverre ikke mulig å refundere. Bravofly har refundert skatter og avgifter, pålydende kroner 1 394. Bravofly viser til sine regler og vilkår hvor reglene fremkommer.

Bravofly kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er utbetalt.

Nemnda bemerker

Partene ser ut til å være uenige med hensyn til om Bravofly sendte e-post- og smsbekreftelse på bestillingen som klageren gjorde 14.06.2016. Nemnda hadde helst sett at Bravofly hadde fremlagt disse bekreftelsene, men ser ikke at det får avgjørende

betydning i saken siden partene uansett ser ut til å være enige om at klageren kontaktet British Airways da bekreftelsen på bestillingen uteble.

Slik nemnda ser det skulle klageren i stedet ha kontaktet Bravofly som hun bestilte reisen fra. Det fremgår da også følgende av Bravoflys vilkår:

"If you do not succeed in completing your booking, or if you do not receive a confirmation email within 24 hours of completing your order, and none of our operators has contacted you by email or telephone to indicate any problems, please contact us by telephone for verification. Please remember to specify that you have tried to make a booking online, but you have not been successful.

It is your responsibility to ensure that you have received your confirmation email. We are not liable if you do not receive your confirmation email due to circumstances reasonably outside of our control including, but not limited to the following: (i) you gave us an incorrect email address; (ii) your email settings won't allow our email to reach you; or (iii) your email settings treat our email as spam."

Etter nemndas syn må klageren etter dette selv ta ansvaret for dobbeltbestillingen. Siden hun ser ut til å ha bestilt billetter som ikke kunne endres eller avbestilles, har hun bare rett til på få refundert flyskatten på den ubenyttede billetten. Denne skatten skal allerede være refundert.

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)