

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet dobbeltbestilling.

Dato

14.01.2020

Saksnummer

2019-01297

Tjenesteytere

Mytrip

Klager har i det vesentlige anført

Den 28. desember 2018 bestilte klager flybilletter på Mytrip sine hjemmesider for reise til Alanya 29. juni 2019.

Da klager mottok bankkontoutdrag den 12. januar 2019 kunne han ikke se noe trukket beløp for flybillettene. Klager ante uråd og kontaktet selskapet. Han forstod det slik at billettene ikke var effektivert, og at han måtte kjøpe nye flybilletter. Den 26. januar 2019 kjøpte klager nye flybilletter, denne gangen også via Mytrip. Bestilt reise var Oslo - Alanya og Alanya- Oslo på samme datoer som i den opprinnelige bestillingen. Prisen var 15 113 NOK.

Da klager mottok bankkontoutdrag den 12. februar 2019 sto det at han hadde betalt for alle billettene. Klager tok kontakt med Mytrip umiddelbart.

Klager fikk beskjed om at Mytrip forsøkte å kontakte SAS, men at det ikke var mulig å få refundert 15 113 NOK for det første kjøpet.

Klager tok igjen kontakt med Mytrip. Han hadde da en dialog med en kundebehandler. Kundebehandleren sa at hun kunne se at det klager sa stemte, men at den første bestillingen var bekreftet. Mytrip kan dermed ikke ta noe ansvar for å tilbakebetale klagers neste kjøp. Klager kontaktet så SAS, men fikk her avslag ved at de ikke tok ansvar for forhold hos billettformidleren.

Klager har fremsatt krav om refusjon av sitt utlegg på 15 113 NOK for dobbeltbooket billett, da han ikke ønsker å måtte betale for to billetter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Mytrip kan se at klager den 28. desember 2018 booket en tur/retur-billett på deres hjemmesider. Bookingen var for to passasjerer fra Oslo til Alanya.

Mytrip har kontrollert reservasjonsloggen, og kan bekrefte at en bookingbekreftelse ble sendt til klagers oppgitte e-postadresse under ett minutt etter at bookingen ble betalt og gjennomført. Det vises til vedlagt logg.

Ifølge klagers kontoutskrift ble beløpet for disse flybillettene, totalt 11 996,16 NOK trukket samme dag som bookingen ble gjennomført. Dette er et tydelig bevis på at bookingen var bekreftet. Klager burde kontrollert med sin bank før han booket nye flybilletter den 26. januar 2019.

Mytrip kan ikke finne noe spor i sine systemer på at klager skal ha vært i kontakt med dem den 26. januar 2019, men derimot den 6. februar 2019. Mytrip stiller seg kritiske til hvorfor han i sin klage oppgir at han fikk kjennskap til dobbeltbookingen først den 12. februar.

Mytrip kontrollerte den 6. februar reglene for etterbetaling. Etterbetaling var ikke mulig i henhold til flyselskapets regler. Mytrip er billettformidlere, og må med dette følge flyselskapenes refusjonsregler. Dette fremgår av reisevilkårene som klager må godkjenne ved bestilling.

Mytrip kan ikke se at de har opptrådt feilaktig i denne saken.

Klager har i henhold til Mytrip sine vilkår plikt til å sjekke sin e-post, herunder spamfilter.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager bestilte to like reiser. Den ene bestillingen ble gjennomført 28. desember 2018. Den andre ble gjennomført 26. januar 2019, da klager var i tvil om den første bestillingen var gjennomført.

Mytrip har vedlagt dokumentasjon som viser at bestillingsbekreftelse ble tilsendt klager rett etter bestillingen den 28. desember. I tillegg viser klagers bankkontoutdrag trekket datert 28. desember 2018.

Nemnda finner det uklart om klager kontaktet Mytrip før han kjøpte de nye flybillettene. Klager anfører at dette ble gjort, mens Mytrip i sitt tilsvarende svar anfører at de ikke kan finne noen spor av dette. Dersom klager mente at betaling av billettene ikke fremkom på kontoutdraget og at dette var hovedårsaken til at han ikke trodde det første kjøpet var gjennomført, burde han ha sjekket med sin bank før han kjøpte nye flybilletter. Mytrip sjekket med SAS, men fikk beskjed om at billettene klager hadde kjøpt ikke var refunderbare, og at SAS heller ikke i tilfeller av dobbeltbooking tilbyr refusjon. Det fremgår av Mytrip sine vilkår at de bare er formidlere av flyselskapenes billetter og må følge selskapenes regler når det gjelder refusjon.

Nemndas flertall - leder og bransjerepresentantene - kan ikke se at Mytrip i dette tilfellet har opptrådt klanderverdig.

Etter nemndas syn er klager etter dette nærmest til å bære ansvaret for dobbeltbestillingen.

Mindretallet er av en annen oppfatning, og mener klager bør få medhold.

Utgangspunktet er riktignok at skal avtaler holdes, slik at kjøper har betalingsplikt for begge flyreisene overfor flyselskapet. Avtaleloven § 36 åpner likevel for at en avtale kan settes til side, dersom det vil være urimelig eller i strid med god forretningsskikk å gjøre de gjeldende. Det må vektlegges at kjøpet er et forbrukerkjøp. Klager har kjøpt to identiske flyreiser og via samme formidler/reisebyrå. Dobbeltbookingen ble, ut fra det vi kjenner til, verken oppdaget av formidler eller flyselskapet. Klager ga beskjed om dobbeltbookingen cirka 4 måneder før planlagt avreise. Ettersom selskapet umulig kan oppfylle sin avtaleforpliktelse (flyreise) til klagerne, fremstår det som urimelig å kreve full betaling fra sin avtalepart for dette. Avtalen må etter mindretallets syn settes til side i sin helhet.

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

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår over.

Dersom det ikke allerede er gjort, anbefaler nemnda at Mytrip tilbakebetaler eventuelle skatter og avgifter på bookingen som ikke ble benyttet.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)