

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet dobbelt bestilt reise.

Dato

27.05.2014

Saksnummer

705/13F

Tjenesteyter

Tripmonster

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte den 2. oktober 2013 en reise på Tripmonster. Han fylte inn navn og kortnummer, men fikk opp følgende feilmelding: «Error, betaling mislykket prøv på nytt». Klager prøvde på nytt, og endte opp med å ha betalt for reisen to ganger.

Klager stiller seg sterkt kritisk til hvordan det går an å motta to forskjellige referansenummer på akkurat samme bestilling, på under fire minutter.

Klager krever refundert den ene reisen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tripmonster har i det vesentlige anført:

Klager kjøpte en reise på Tripmonsters nettside, en den 2. oktober kl. 15:09. En reiseplan ble umiddelbart sendt til klagers e-post adresse. Deretter bestilte klager en ny reise samme dag kl. 15:13, og en ny reiseplan ble sendt.

Bookingsystemene kjenner ikke til om en passasjer bestiller flere reiser i samme navn og på samme strekning og tidspunkt. Da klager hadde betalt den første reisen, gikk han tilbake på nettsiden for å legge inn betaling på nytt. Bookingsystemet husker den siste forespørselen som ble foretatt, dvs. samme datoer og strekning ble vist i bestillingsbildet. Derfor ble det kreert en ny reise da klager la inn kredittkortopplysninger på nytt.

Tripmonster har vært i kontakt med flyselskapet, men de kan ikke hjelpe da det er ingen refusjon på billettene klager har kjøpt. Ettersom det er ingen refusjon på billettene kan heller ikke Tripmonster være behjelpelig med refusjon.

Tripmonster har gjort hva de kan i denne saken ved å kontakte flyselskapet. Først den 3. oktober kl. 14:03 ble reisebyrået kontaktet av klager per e-post. Han mottok da et automatisk svar som viste til svarfrist på 24 timer. Til tross for at det var under 24 timer til avreise kontaktet ikke klager Tripmonster per telefon eller via chat.

Tripmonster kan ikke holdes ansvarlig for klagers feilbestilling, og kan på grunnlag av ovennevnte dessverre ikke imøtekomme hans krav.

Det vises for øvrig til Tripmonsters brev.

Nemnda bemerker:

Det står påstand mot påstand om hva som har skjedd.

Klager anfører at han ved første bestilling fikk en feilmelding om at betalingen mislyktes, prøv på nytt. Han fulgte dette og bestilte på nytt.

Tripmonster bestrider på sin side dette og anfører at de har gått gjennom sine logger og at det der fremgår at alt har gått uten problemer.

Det er vanskelig for nemnda å vite hva som er skjedd. Nemnda har ikke kjennskap til de aktuelle datasystemer og sammenhengen mellom disse. Nemnda har heller ingen datateknisk kompetanse.

Nemnda har ved den videre vurdering av saken delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og forbrukernes representanter, finner det imidlertid underlig om klager skulle ha bestilt samme reise med fire minutters mellomrom uten at han fikk feilmelding eller noe ga ham grunn til å tro at første bestilling ikke gikk igjennom. Flertallet kan ikke se at den forklaring Tripmonster gir, skal gi grunnlag for dette.

Flertallet finner etter en samlet vurdering av de foreliggende opplysninger det mest sannsynlig at klager har fått en feilmelding som han angir. Feilmeldingen er gitt under bestillingsdialogen på Tripmonsters hjemmeside, og flertallet er av den oppfatning at Tripmonster er nærmest til å dekke den oppståtte ekstrapgift.

Flertallet anbefaler at Tripmonster erstatter klagers ekstrapgift på NOK 1 990.

Mindretallet, bransjens representanter, er av den oppfatning at Tripmonster ikke hadde mulighet til å påvirke at klager reserverte samme reise to ganger. Klager bestilte selv sin reise via internett, og mindretallet er av den oppfatning at klager selv må bære ansvaret for feil som ledet til at det ble generert to bestillinger.

Mindretallet finner det sannsynlig at klagers første bestilling rent teknisk tilsynelatende har forløpt normalt ved at bekreftelse er sendt til klagers e-post, og klager har fått et referansenummer. Da det var god tid til avreise og bestilling fant sted på dagtid, er mindretallet av den oppfatning at når klager var usikker på om bestilling var OK - til tross for at det ble sendt bekreftelse på e-post - burde han ringt Tripmonster for å avklare om bestilling OK - før klager gjennomførte ny bestilling. Mindretallet mener således at klager selv må dekke sitt tap.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Tripmonster betaler NOK 1 990 til klager.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

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.