

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyr

Dato

05.11.2019

Saksnummer

2018-04030

Tjenesteytere

Ticket

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) bestilte en reise fra Bergen til Johannesburg via Amsterdam (tur-retur) på Tickets nettsider. Bestillingen ble foretatt den 29. august 2018, med avreise til Sør-Afrika den 4. mars 2019.

I etterkant av bestillingen mottok klager to e-poster, hvor det ene emnefeltet lød: "Bestillingsbekreftelse Ordre 3303307", og det andre "Takk for din bestilling av ordre 33..".

Da klager i etterkant skulle sjekke sin bestilling benyttet hun mottatt ordrenummer. På nettsiden sto det imidlertid at bestillingen var annullert. På grunn av dette bestilte klager en ny reise for ikke å miste de ønskede billettene. Det viste seg imidlertid at bestillingen hadde gått gjennom. Klager endte dermed opp med to bestillinger. Klager anfører at dette skyldtes feil fra Ticket sin side, og at hun derfor ikke skal betale avbestillingsgebyr for den ekstra reisen.

Klager anfører at to stk ordrenummer ble opprettet ved den første bestillingen; ordrenummer 3303307 og ordrenummer 3303327. Dette faktum var klager imidlertid ikke klar over.

Den 6. september 2018 forsøkte klager å logge inn på Ticket sine nettsider for å se bestillingen. Klager logget tilfeldigvis inn med ordrenummer 3303327, og fikk se at den var kansellert. Klager anfører at hun ikke hadde fått noen beskjed om dette.

Klager ble forvirret og bestilte en ny reise umiddelbart, som fikk ordrenummer 3313978. Klager betalte denne med sitt eget kort for å unngå problemer. På dette tidspunktet satt klager med to reiser til og fra Sør-Afrika, noe hun ikke var klar over.

Klager oppdaget at noe var galt den 13. september 2018, og ringte Ticket og fikk beskjed om at hun måtte betale 1600 NOK i avbestillingsgebyr. Klager anfører at dobbeltbookingen ikke var deres feil, men skyldtes problemer hos Ticket, eller i det minste feil langt utover hva en kan forvente at en forbruker skal ta ansvar for. Det sier seg selv at hun ikke hadde bestilt to like reiser hvis ikke systemet til Ticket hadde fortalt at reisen var annullert.

Klager fremsatte skriftlig klage til Ticket hvor alt dette ble forklart, og at de krevde annullering av ordre 3303307 uten gebyr, evt at Ticket kansellerte ordrenummer 3313978 uten gebyr og beholdt ordrenummer 3303307.

Klager påpeker at mangel på brukervennlighet og tekniske problemer ikke bør gå ut over dem. Det kreves således at avbestillingsgebyret refunderes. Videre bør det stilles krav om at e-poster som blir sendt til kunder i fremtiden på ikke-eksisterende ordre ikke inneholder fiktive ordrenumre. Det bør heller ikke komme en "Takk for bestilling" e-post som ikke er reell. Måten e-poster sendes ut på nå er etter klagers oppfatning å anse som villende markedsføring.

Til informasjon ble selve reisen foretatt uten større problemer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ticket motsetter seg klagers krav.

I Tickets reisevilkår står det at man som kunde er ansvarlig for å kontrollere at man har mottatt bekreftelse/reisedokumenter innen 24 timer eller førstkommende virkedag. Dersom man ikke har mottatt reisedokumenter, anmodes det om å ta kontakt med Ticket omgående.

Klager booket reisen med ordrenummer 3303307 den 29. august 2018 kl. 09:28. Det ble sendt en betalingsbekreftelse til kunden kl. 09:48. Selve ordrebekreftelsen med billetter ble sendt til klager kl 12:16.

Kunden booket ytterligere en reise 29. august 2018 kl. 09:42 med ordrenummer 3303327. Denne ble annullert pga. manglende betaling. Pr. 29. august 2018 hadde klager dermed kun én gyldig bestilling.

Den 6. september 2018 bestilte klager på nytt en reise med ordrenummer 3313978. Betalingsbekreftelse ble sendt til klager umiddelbart etter betalingen. Ordrebekreftelsen med billetter ble tilsendt klager samme dag.

Ticket er lett å komme i kontakt med. Kontaktdetaljer står oppført i alle e-postene som ble tilsendt klager. Klager kontaktet Ticket for første gang den 13. september 2018. Klager valgte å avbestille ordrenummer 3303307 med Ticketgaranti. Hun fikk full refusjon

unntatt egenandelen og kredittkortgebyret. Det vises til selskapets vilkår hvor det informeres om egenandel og kredittkortgebyr ved tilbakebetaling.

Ticket forsøkte også å søke tilbakebetaling fra flyselskapet av den ene reisen. Flyselskapet kunne ikke tilbakebetale da bestillingene ikke er identiske (forskjellige hjemreisedatoer).

På bakgrunn av oversendt dokumentasjon motsetter Ticket seg klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager bestilte to reiser på Tickets nettside henholdsvis den 29. august 2018. Reisene ble bekreftet med epost sendt til klagers epostadresse. Dette fremgår av fremlagt dokumentasjon.

Ticket er en formidler av flybilletter. Dersom klager hadde spørsmål vedrørende bestillingen hun hadde hos Ticket, kunne hun etter nemndas syn ha kontaktet reisebyrået. Først den 13. september tok klager kontakt med Ticket angående dobbeltbestillingen. Det var på dette tidspunktet for sent å kansellere billettene. Klager hadde imidlertid kjøpt Ticketgaranti som gav henne full refusjon av den ene bestillingen mot egenandel.

Nemnda mener klager selv må bære ansvaret for at hun dobbeltbestilte reisene.

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

Vedtak

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

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)