

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billett grunnet feil ved bestilling.

### Dato

10.11.2014

### Saksnummer

497/14F

### Tjenesteyter

Travellink

Krav om refusjon av billett grunnet feil ved bestilling.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager forsøkte å bestille en reise t/r Oslo - Las Palmas på Travellinks nettsider, for reise 19. februar - 1. mars 2014. Klager fylte ut navn og kredittkortnummer, og så forsvant nettsiden på grunn av feil. Klager trodde derfor ikke at bestillingen var blitt gjennomført. Hun valgte å avbryte ferieplanene og ga beskjed til arbeidsgiver at hun likevel ikke behøvde ferie i denne perioden.

Overraskelsen var derfor stor når hun den 19. februar fikk sms fra Norwegian om at hun hadde plass på fly til Las Palmas. Hun ringte Norwegian som sa at dette måtte bero på en misforståelse. Hun fikk kansellert billetten mot et gebyr på 500 kroner. Den 1. mars fikk klager nok en sms fra Norwegian vedrørende hjemreisen. Hun så sms'en etter at flyet var tatt av, og det var da for sent å kansellere flybilletten. Norwegian sier klager må henvende seg til reisebyrået hvor billettene er bestilt for behandling av saken.

Klager krever refusjon av flybilletten.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Travellink har i det vesentlige anført:

Da klager den 18. januar bestilte en reise på en av Travellinks nettsider krysset hun av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at man må kontrollere at man har fylt ut korrekte opplysninger, og at dersom noe ikke stemmer må man kontakte reisebyrået umiddelbart. Klagers kort ble belastet den 19. januar, og billettene hun har bestilt er ikke refunderbare billetter med Norwegian.

Det er klagers ansvar å sjekke med sin bank om transaksjoner har blitt gjennomført ved et kjøp. I Travellinks reisevilkår står det: «Når du har startet på betalingen, steng ikke siden, gå ikke tilbake til forrige side i nettleseren og klikk ikke på noen knapper selv om siden blir hvit en

liten stund. Betalingen kan ta en stund, men bestilling og betaling pågår i bakgrunnen. Merk at ditt kjøp er bindende uansett hvordan du velger å betale.»

Det ble sendt en reisebekreftelse på klagers e-post tidlig den 19. januar, det vises til fremlagt dokumentasjon. Travellink har ingen opplysninger som viser at klager har vært i kontakt med reisebyrået etter at reisebekreftelsen ble sendt henne.

På grunnlag av ovennevnte kan Travellink ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker:**

Ved bestilling av billett på Travellinks hjemmeside vil man før man fyller inn betalingsinformasjon bli informert om at man ikke må stenge siden, ikke må gå tilbake til forrige side i nettleseren og ikke må klikke på noen knapper, selv om siden blir hvit en liten stund. Det fremgår også med uthevet skrift at «Dersom du har oppgitt korrekt betalingsinformasjon og betalingen fortsatt ikke blir bekreftet, ber vi deg om å kontakte din bank.»

Klager opplevde problemer under betalingsprosessen og oppfattet det slik at bestillingen ikke var gått igjennom. Nemnda legger imidlertid på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at bestillingsbekreftelse ble sendt til klagers e-postadresse etter bestilling. Nemnda legger videre til grunn at klagers konto ble belastet for billettkostnaden. Nemnda viser til fremlagt bestillingshistorikk (booking i Amadeus) og betalingshistorikk.

Nemnda er etter dette av den oppfatning at endelig avtale om kjøp av billetter var inngått. Etter nemndas vurdering er det ikke grunnlag for å laste Travellink for at klager misforstod dette. Det er følgelig ikke grunnlag for krav om refusjon av flybillettene.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS.

*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.*