

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet feil ved bestilling av reise.

### Dato

27.10.2017

### Saksnummer

2017-00273

### Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

### Klager har i det vesentlige anført

I september 2016 bestilte klager flybilletter hos Apollo t/r Bodø - Gran Canaria for reise 20. januar - 3. februar 2017. Den 7. september mottok klager en betalingsbekreftelse på betalt depositum. Klager ventet faktura fra Apollo på restbeløpet i desember. Da denne ikke kom tok klager kontakt med Apollo den 7. januar 2017. Reisebyrået kunne da fortelle at det var sendt e-post med betalingsanmodning den 21. og 29. desember, og at reisen var kansellert grunnet manglende betaling av restbeløpet.

Depositumet på kroner 4 024 var tapt, og flybillettene kansellert. Det var nå fullt på direkteflyet fra Bodø til Gran Canaria, så klager måtte bestille nye via Oslo.

Apollo hevder det ble lagt inn feil e-post adresse ved bestilling av reisen. Klager har bedt om å få tilsendt dokumentasjon på original bestilling for å se hvilken e-post adresse som ble oppgitt, men Apollo vil ikke oversende dette. Det vises til fremlagt e-post korrespondanse med selskapet. Klager stiller seg undrende til hvordan selskapet kunne sende betalingsbekreftelse til korrekt e-post adresse, mens purring på restbetaling ble sendt feil?

Klager mener Apollo burde endre rutinene ved bestilling av reiser:

- oppgi e-post adresse to ganger for å unngå eventuelle skrivefeil.
- sende restfaktura med betalingsfrist sammen med betalingsbekreftelsen man mottar etter betalt depositum.

Klager krever refusjon av mellomlegg mellom opprinnelig bestilling og ny bestilling, kroner 5 256. Videre krever hun refusjon av måltid på Gardermoen, samt 1 dags tapt arbeidsfortjeneste, kroner 2 200. Samlet krav kroner 7 456.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har selv bestilt sin reise på Apollos nettsider. Her har klager lagt inn en e-post adresse som alle henvendelser fra Apollo blir sendt til. Etter bestilling har klager logget seg inn på Min reise på apollo.no og betalt kroner 4 024. I forbindelse med denne betalingen har hun lagt inn en annen e-post adresse. Dersom denne adressen hadde blitt lagret under Min reise ville den blitt oppdatert i Apollos bookingsystem. Dette ble ikke gjort, den første e-postadressen har derfor ligget lagret i systemet.

Da klager, etter tre år å ha fått tilsendt tre betalingspåminnelser i desember, ikke betalte restbeløpet ble reisen i henhold til Apollos regler kansellert. Det innbetalte beløpet ble i henhold til Apollos avbestillingsregler ikke refundert.

Den reisende er selv ansvarlig for å oppgi korrekt informasjon ved bestilling. Når man bestiller en reise får man oppgitt reisens totalbeløp samt de ulike betalingsfristene. Selv om det i dette tilfellet var oppgitt feil e-post adresse har man tilgang til prisinformasjon og betalingsfrister på Min reise, se fremlagt utskrift av hvordan denne siden ser ut.

I og med at dette er en reise som er kansellert har ikke Apollo mulighet til å oversende kopi av denne, men selskapet har fremlagt utskrift av et bestillingsbilde og informasjonen som fremkommer der.

Apollo kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda legger etter de fremlagte dokumentene til grunn at klageren bestilte tur-/returreisen Bodø-Gran Canaria for seg og sitt reisefølge (til sammen 2 personer) 20.01.-03.02.2017 på Apollos nettsider. Hun la da inn en e-postadresse som - etter sammenlikning med etternavnet hennes - ser ut til å være stavet feil. Etter bestillingen logget hun seg inn på apollo.no / Min reise og betalte et depositum på 4 024 kroner. Hun la da inn en helt annen e-postadresse.

I følge Apollo ville klagerens e-postadresse blitt oppdatert til den nye og riktige som hun brukte ved betalingen av depositumet, hvis hun hadde lagret den under Min reise; Fordi hun ikke gjorde dette, ble alle henvendelser - også alle kravene om betaling - sendt til den første og feilstavede adressen som hun brukte ved bestillingen.

Klageren mottok derfor ikke kravet og påminnelsene om å betale sluttbeløpet, og betalte ikke dette innen forfall.

For nemnda fremstår det som uklart om klageren ble gjort oppmerksom på at hun måtte lagre e-postadressen som hun oppga ved betalingen av depositumet hvis hun ønsket å få kravene om betaling sendt til denne adressen.

For nemnda blir det imidlertid avgjørende at hun ved bestillingen ble gjort oppmerksom på hva reisen kostet og betalingsfristene for depositumet og sluttbeløpet. Hun ble

også gjort oppmerksom på at reisen ville bli kansellert om ikke fristene ble overholdt. I bekreftelsen som hun mottok 07.09.2016 for innbetalt depositum, sto det at sluttbeløpet forfalt 35 dager før avreise, det vil her si i midten av desember 2016.

Klageren burde etter dette både etterlyst kravet om betaling og sørget for innbetaling av sluttbeløpet lenge før 07.01.2017.

I og med at klageren ikke betalte restbeløpet innen fristen, kunne Apollo kansellere reisen uten å måtte betale tilbake depositumet.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)