

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning av merutgifter grunnet kansellert bestilling.

Dato

31.10.2016

Saksnummer

2016-00197

Tjenesteytere

Tripsta.no

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Gardermoen til Porto via Lisboa den 29. desember 2015 kl.14:45 med TP769.

Reisen ble booket samme dag på Tripsta.no. Klager mottok eposter og sms-er om bestillingen, utgangsforsinkelser mv. Hun ankom Gardermoen kl. 13:15 og fikk beskjed om at reisen var kansellert. Klager sjekket eposten sin og oppdaget at hun kl. 13:42, en time før flyavgang, hadde fått beskjed om at flyvningen var kansellert grunnet tekniske problemer.

Klager måtte kjøpe nye billetter til samme flygning. På grunn av tiden, rakk hun bare å kjøpe enveisbilletter til Porto. Returbillettene ble bestilt da klager ankom Braga. De nye billettene kostet 24 677,80 NOK mot 12 268,77 NOK for de opprinnelige billettene.

Klager krever at Tripsta.no erstatter merutgiftene på 12 409 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Bestillingen ble fullført den 29. desember 2015. Grunnet tekniske problemer kunne ikke billetter utstedes, og bestillingen ble derfor kansellert. Betalingen ble refundert innen fem dager.

Tripsta viser til vilkårene punkt 4.4.3:

«Avbestillinger av oss

I tilfelle en åpenbar feil (inkludert enhver feil ved datainngang, feilberegning eller skrivefeil) som resulterer i at en pris som åpenbart har blitt lagt inn ved en feil vises, reserverer vi oss retten til å kansellere bestillingen din, selv om den har blitt automatisk bekreftet av oss. Du vil bli informert om dette så snart som mulig, for å gi deg muligheten

til å foreta en bestilling til korrekt pris, dersom du ønsker det. Uansett vil du ikke ha krav på kompensasjon fra oss på bakgrunn av kanselleringen eller de tilknyttede kostnadene, hvis noen, som du har pådratt deg grunnet en feilaktig bestilling som har blitt kansellert.

I noen tilfeller, og i tillegg til regnings- og betalingsinformasjonen du oppgir, kan vi kreve at du fremlegger en form for identitetsbevis. Dette kan du bli bedt om ved bestilling, under betalingsprosessen eller på et hvilket som helst tidspunkt etterpå. Vi forbeholder oss retten til å kansellere bestillingen dersom du ikke fremlegger slikt identitetsbevis når du blir bedt om det uten noen form for ansvar.

Vi forbeholder oss også retten til å kansellere bestillingen din til enhver tid av sikkerhetsgrunner eller av hensyn til svindel-beskyttelse. Dette er vanligvis på grunn av at sikkerhetstiltaks- og og svindeldeteksjons-prosessene våre rapporterer et problem med betalingskortet eller den tilsendte e-postadressen som ble brukt ved bookingen etc. I slike tilfeller kan vi kansellere bookingen din med full ansvarsfraskrivelse. En e-post med informasjon om kanselleringen kommer til å bli sent til e-postadressen du oppga da du foretok bookingen.»

Tripsta.no kan på grunnlag av overnevnte ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av utgiftene til de nye flybillettene.

Nemnda bemerker

Klager gjennomførte bestillingen 29. desember 2015 og fikk tilsendt bestillingsbekreftelse med reservasjonsnummer. Avreisen var samme dag. Det sto i bekreftelsen at når betalingen ble fullført, ville klager ville motta e-billett om "kort tid".

Tripsta har opplyst at billetter ikke kunne utstedes pga. tekniske problemer. De har ikke opplyst hva disse bestod i eller hvor det var tekniske problemer. Det er ikke noe som tyder på at feilen lå hos klager eller klagers bank. I mangel av andre opplysninger legger nemnda til grunn at den tekniske feilen lå i Tripstas system. Det må Tripsta bære ansvaret for.

Nemnda er av den oppfatning at Tripsta må erstatte klagers nødvendige og påregnelige tap. Klager pliktet på sin side i rimelig utstrekning å begrense tapet.

Klager har opplyst at hun på grunn av tiden kjøpte enveis-billett til Porto. Hun kjøpte følgelig også enveisbilletter på returen. Klager har ikke gitt noen nærmere opplysninger om dette. Normalt vil det ikke ta noe merkbart mer tid å bestille tur-retur billetter enn enveisbilletter. Nemnda er av den oppfatning at klager burde ha bestilt tur/retur billetter, noe som antagelig vill vært vesentlig rimeligere enn enkeltbilletter.

Nemnda anbefaler at Tripsta.no erstatter klagers nødvendige merutgifter, dvs. den eventuelle differanse mellom det klager hadde måttet betale dersom hun hadde kjøpt tur- returbilletter og det klager betalte for de opprinnelige tur- returbillettene.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Tripsta erstatter en eventuell differanse mellom det klager hadde måttet betale dersom hun hadde kjøpt tur- retur billetter og det klager betalte for de opprinnelige tur-retur billettene.

Nemndas representanter

Einar Kaspersen (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Linda Olsen (Norwegian)

Camilla Rise (NHO luftfart)