

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for feilaktig bekreftelse av bestilt reise. Saken ble behandlet etter transportklagenemndsforordningen § 5-4.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

0208/15F

Tjenesteyter

Solfaktor

Klager har i det vesentlige anført:

Fredag den 30. januar 2015 bestilte klager en reise på Solfaktors nettside en reise for to personer t/r Torp - Amsterdam for reise 22. - 25. mai.

Lørdag 31. januar kl. 10:11 mottok klager en e-post fra Solfaktor hvor det i emnefeltet står: «Bestillingsbekreftelse 1036695». I e-posten står det: «Hei, Klikk her for å se din bestillingsbekreftelse: <http://.....>». Klager antok med dette at bestillingen var i orden.

Da klager søndag kveld 1. februar klikket på linken som fulgte med bestillingsbekreftelsen, oppdaget han at vedlegget inneholdt en avbestillingsbekreftelse.

Klager stiller seg sterkt kritisk til at reisebyrået sendte en e-post hvor det tydelig kommer frem at bestillingen er bekreftet, når det viser seg at vedlegget var en avbestillingsbekreftelse.

Klager prøvde å bestille reisen på nytt men prisen var da ca. 3 - 4 000 kroner dyrere per person. Han valgte derfor retur den 24. mai i stedet da prisen var mer akseptabel, og for at ferien ikke skulle bli helt spolert.

Klager krever erstatning for at de ikke fikk reisen de først hadde bestilt, og for at ferien ble forkortet med en dag.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Solfaktor har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise den 30. januar på Solfaktors nettsider. Reisen ble ikke betalt innen fristen og derfor automatisk kansellert. Det vises til fremlagt avbestillingsbekreftelse sendt klager på e-post den 30. januar.

Den 1. februar bestiller klager en ny reise, nå med en annen returdato, og betalingen går gjennom. En reisebekreftelse sendes klager umiddelbart.

Først 12 dager senere den 13. februar blir Solfaktor kontaktet av klager vedrørende endring av retur. Solfaktor stiller seg undrende til klagers påstand om å ha blitt lurt. Han har selv booket

reisene, den ene ble ikke betalt innen fristen, den andre ble betalt og bekreftet. Dersom klager har booket feil returdato på andre bestillingsforsøk, må han selv betale de endringsgebyr dette vil medføre.

Solfaktor kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Solfaktors brev.

Nemnda bemerker:

Betalingen gikk ikke igjennom da klager søkte å bestille billetter om kvelden 30. januar. Bestillingen ble av denne grunn automatisk kansellert av Solfaktor. Etter nemndas vurdering var Solfaktor berettiget til å kansellere bestillingen i og med at betalingen ikke gikk i orden. Spørsmålet blir om Solfaktor er erstatningsansvarlig som følge av mangelfull/villedende informasjon.

Klager var klar over at det var problemer med bestillingen. Nemnda viser til klagers forklaring samt til e-posten han sendte Solfaktor samme kveld kl. 21.40. E-posten er svar på Solfaktor e-post med overskrift «Bekreftelse Ordre 10366957», jf. tittelen i klagers svarmail (Subject: Re: Bekreftelse Ordre 10366957). Vedlegget til Solfaktors e-post var en avbestillingsbekreftelse. Nemnda er av den oppfatning at klager må lastes om han ikke åpnet vedlegget til Solfaktors e-post. Nemnda viser til at klager var klar over at det hadde vært problemer med bestillingen.

Solfaktor svarte klager påfølgende dag kl. 10:11. Det fremkommer her klart at reisen var avbestilt da betalingen ikke gikk igjennom.

Nemnda er av den oppfatning at Solfaktor ikke er å laste i saken og finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS., Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Forbrukerrådsmedlem Elise Korsvik hadde frafall.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.