

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av dobbelt bestilt reise.

Dato

13.12.2017

Saksnummer

2017-00117

Tjenesteytere

Tripmonster / Tripmate

British Airways

Klager har i det vesentlige anført

Den 16. januar 2017 bestilte klager en reise hos Tripmonster t/r Stavanger - Singapore 16. - 27. februar 2017. En stund etter mottok klager e-post fra reisebyrået hvor det kom frem at reisen var kansellert da flyselskapet likevel ikke kunne bekrefte ønskede flyseter. Kort tid etter mottok klager en ny reisebekreftelse fra selskapet med et nytt reservasjonsnummer. Klager ringte reisebyrået og fikk beskjed om at alle reservasjoner var kansellert. Av den grunn kontaktet klager et annet reisebyrå og bestilte reisen der i stedet.

Da klager så kontaktet Ressurs Bank for å kontrollere at Tripmonster hadde refundert billetten, kunne de fortelle at reisebyrået hadde belastet henne for to reservasjoner. Ved henvendelse til Tripmonster hevdet de at hun hadde booket samme reise tre ganger, og at to av dem var kansellert. Klager understreker at hun kun har gjort én reservasjon hos Tripmonster og at selskapet bekreftet at den reisen var kansellert .

Klager krever refusjon av billetter hun aldri har bestilt hos Tripmonster, kroner 12 134.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 16. januar 2017 bestilte klageren en reise for tre personer hos Tripmonster t/r Stavanger - Singapore 16. - 27. februar 2017, ref. 1712899. Reservasjonen ble automatisk kansellert samme dag da klageren ikke la inn betaling for reisen.

Den 17. januar 2017 bestilte klageren en ny identisk reise, denne gangen valgte hun faktura fra Ressurs Bank, ref 1713543. Klageren krysset av for å ha lest regler og vilkår, og hun mottok en reisebekreftelse på e-post til oppgitte e-post adresse. Samme dag kl 14.53 sendte Tripmonster en e-post til klageren med følgende tekst i emne-feltet: VIKTIG INFORMASJON OM ER BOKNING 1713543. E-posten forklarte at flyselskapet likevel ikke

kunne bekrefte ønskede flyseter og at reisen derfor var kansellert. I Tripmonsters regler og vilkår reserverer reisebyrået seg mot eventuelle tekniske problemer, eller endringer foretatt av flyselskapene. Dette er forhold utenfor Tripmonsters kontroll. Klagerens reservasjon med ref 1713543 ble refundert i sin helhet.

Senere den 17. januar gjorde klageren en ytterligere bestilling, identisk med de to første bestillingene, hos Tripmonster, ref 1713551. Ved bestilling av denne reisen fikk klageren opp en advarsel med informasjon om at det finnes en identisk bestilt reise hos Tripmonster. Klager kunne da velge å åpne denne bestillingen eller trykke fortsett og dermed ignorere advarselen. Klager valgte å fortsette uten å åpne eksisterende bestilling. Hun krysset av for å ha lest regler og vilkår og valgte Ressurs Bank som betaling. Klageren mottok deretter en reisebekreftelse på e-post med ref 1713551.

Da det i henhold til flyselskapets regler ikke er refusjon på billettene klageren bestilte, er det dessverre ikke mulig for Tripmonster å tilbakebetale billettene.

All kommunikasjon mellom Tripmonster og kunden skjer via e-post, det er derfor svært viktig å kontrollere sin e-post og den informasjonen som kommer inn der. Ved henvendelser til Tripmonster ber reisebyrået kunden sjekke sin e-post og oppgi referansenummeret på den aktuelle reisen, dette for å unngå misforståelser.

Tripmonster kan ikke holdes ansvarlig for klagerens dobbeltbookinger. Klageren har krysset av for å ha lest regler og vilkår på hver bestilling. Her kommer det frem at den reisende selv har ansvar for å forsikre seg om at dobbeltbestillinger blir avbestilt, uansett hvor de er gjennomført, for å unngå at flyselskapet uten forvarsel kansellerer dobbeltbestillingen.

Ref. 1712899 - aldri belastet klager.

Ref 1713543 - refundert klager i sin helhet

Ref 1713551 - flyskatter refundert, kroner 2 001.

Tripmonster kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagerens brev.

Det vises for øvrig til Tripmonsters brev.

Nemnda bemerker

Tripmonster er et nettreisebyrå som satser på automatisert virksomhet. Målet er å lage en prosess der det skal være enkelt å bestille flybilletter.

Spørsmålet i denne saken er hvem som er ansvarlig for dobbeltbooking av klagers reise til Singapore; klageren eller nettreisebyrået.

Systemet hos Tripmonster fremstår i dette tilfellet ikke som enkelt for en forbruker. Klager ble to ganger fortalt at hennes reiser var kansellert. Da hun likevel mottok

flybilletter hun hadde fått beskjed om var kansellert, tok hun kontakt med Tripmonster som bekreftet at alle billetter var kansellert.

Tripmonster har etter flertallets syn, leder og forbrukernes representanter, ikke klart å gi noen god forklaring på hva som har skjedd, og det må være selskapets risiko. Det fremstår som det var umulig for klager å finne frem i systemet, og selv om Tripmonster har tatt forbehold om at kunden selv er ansvarlig for dobbeltbookinger og må følge med på mail, går det en grense for hva en kunde selv blir ansvarlig for. Når Tripmonster på henvendelse fra kunden selv bekrefter at alle billetter er kansellert, da må ansvaret for denne opplysningen være Tripmonsters. Det er flertallets syn at Tripmonster er nærmest til å bære risikoen for dobbeltbooking i et tilfelle som det foreliggende og erstatte klagers tap.

Mindretallet, flyselskapenes representanter, mener at Tripmonster har opplyst klager om at det forelå en bestilling ved meldingen som fremkom under klagers siste bestilling. Klager anses selv ansvarlig for å undersøke denne. Mindretallet mener at klager må bære tapet selv.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Tripmonster erstatter klagers tap på kr 12134.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)
- Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)