

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon grunnet dobbelt bestilt reise.

### Dato

04.03.2016

### Saksnummer

0672/15F

### Tjenesteyter

Tripmonster

Krav om refusjon grunnet dobbelt bestilt reise.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager forsøkte å bestille en reise på Tripmonsters nettsider t/r Oslo - Beirut. Etter gjentatte feilmeldinger fikk han endelig bestilt reisen. I ettertid viste det seg at klager hadde bestilt samme reise to ganger.

Klager har vært i kontakt med Tripmonster, men det eneste de kan tilby er refusjon av skatter på den ene bestillingen. Klager var uheldig og stiller seg kritisk til den dårlige kundeservicen han har blitt møtt med.

Klager krever full refusjon av den ene bestillingen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Tripmonster har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

Klager bestilte to reiser med ulike returen og med ulike e-postadresser. Det er dessverre derfor ikke mulig å søke flyselskapet om refusjon av den ene reisen. Hadde reisene vært helt identiske kan man søke flyselskapene om refusjon av den ene reisen.

Klager har gitt uttrykk for hvilken reise han ønsker å beholde, og at den andre skal kanselleres. Tripmonster har refundert skatter og avgifter i tråd med reglene.

Tripmonster kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Tripmonsters brev.

#### Nemnda bemerker:

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan

nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Klagen er forelagt Tripmonster ved nemndas e-post av 12. juni 2015 med frist til 24. juli 2015 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Tripmonster har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at klager har foretatt to bestillinger med samme utreise men med forskjellige returreiser. Klager oppga forskjellige e-postadresser hvorav den ene var feil. Han mottok således bare en bestillingsbekreftelse.

Nemnda finner det mer sannsynlig at dobbeltbestillingen skyldtes feil fra klagers side enn at det var feil på Tripmonsters datasystem.

Nemnda antar at klagers billetter ikke kunne endres eller avbestilles. Det eneste klager etter dette har rett til er flyskatt på den billett som ikke ble benyttet.

Nemnda 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, Kirsti Pamphlett, Forbrukerrådet Europa, Bente Foshaug, Forbrukerrådet, Monica Grimstad, Widerøe's Flyveselskap AS., Tove Husa Wiger, SAS Norge AS.

*De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.*