

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billett grunnet dobbeltbestilling.

Dato

05.11.2019

Saksnummer

2018-04180

Tjenesteytere

Tripmonster / Tripmate

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise fra Oslo til Hurghada via Tripmonster den 28. juli 2018. Da klager kom hjem fra ferien oppdaget hun at hun hadde blitt trukket to ganger for reisen. Hun kontaktet Tripmonster, som sa hun hadde gjennomført to bookinger med forskjellige hjemreisedatoer. Klager stiller seg undrende til dette og mener det fremstår som ulogisk, da klager ikke kunne ha reist to ganger samme dag.

Klager anfører også at Tripmonster burde informert henne om at hun hadde to bookinger i systemet når hun hadde kontakt med dem vedrørende kopi av billettene før avreise.

Klager krever refusjon av flybilletten som ikke ble benyttet og som hun ikke kan se at hun har bestilt/mottatt.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager gjennomførte en booking på Tripmonsters hjemmesider den 28. juli 2018 kl. 16:58 med bookingnummer 2075839. Bookingen bestod av to stk flybilletter med Turkish Airlines fra Oslo til Hurgada med utreise 10. september 2018 og hjemreise den 24. september 2018.

Klager valgte å fullføre og betale for bookingen med Resurs bank. En bookingbekreftelse ble umiddelbart ettersendt til e-posten klager oppga ved bestillingen. Flybillettene ble sendt senere samme kveld.

Klager gjennomførte en ny booking den 6. august 2018 kl. 23:42 med bookingnummer 2080461. Utreisedatoen var den samme som i den opprinnelige bookingen, med hjemreise én dag senere. Bookingen ble godkjent og betalt med kortbetaling.

Bookingbekreftelse ble sendt til klagers oppgitte e-post, samt flybillettene ca 20 minutter senere.

Tripmonster bemerker at en ved betaling med Resursbank i tillegg mottar en e-post fra Resursbank med betalingsavtale for bestillingen. Kortbetaling er synlig på ens konto.

Før klager gjennomførte sine to bestillinger måtte hun krysse av for å ha lest og godkjent Tripmonster sine reisevilkår. I reisevilkårene fremgår blant annet følgende informasjon:

- Observer at samtlige betalingsmåter er bindende når du har foretatt valg av betalingsmåte.

- Når du har bestilt og betalt reisen, sender vi en bekreftelse på bestillingen til e-postadressen du oppga ved bestillingstidspunktet. I denne bekreftelses-e-posten finner du en lenke til din personlige bestillingsside der du kan skrive ut den elektroniske billetten.

- Den reisende har selv ansvar for å forsikre seg om at eventuelle dobbeltbestillinger blir avbestilt uansett hvor de er gjennomført.

- Tripmonster følger reglene til flyselskapene som vanligvis er meget restriktive, noe som betyr ingen tilbakebetaling ved avbestilling.

- Regelmessig kontrollere oppgitt e-postadresse, siden all korrespondanse med oss skjer via e-post.

Tripmonster har kontaktet involverte flyselskap. Det er ingen etterbetaling av noen av flybillettene jf. flyselskapenes regler. Dette skyldes at bookingene ikke er duplikat bookinger. Tripmonster må følge flyselskapets regler. Klager har med dette ikke rett på noe refusjon.

Nemnda bemerker

Saken gjelder to bestillinger til samme reisemål gjennomført på Tripmonsters hjemmesider. Bestillingene hadde samme avreisedato, men forskjellig hjemreisedato.

I Tripmonsters regler og vilkår som klager må krysse av for å ha forstått og lest, kommer følgende frem:

"Den reisende har selv ansvar for å forsikre seg om at eventuelle dobbeltbestillinger blir avbestilt uansett hvor de er gjennomført". Det står også at klager må sjekke e-posten som ble oppgitt i bestillingen, da kommunikasjon med Tripmonster vil skje pr. e-post.

Basert på innsendt dokumentasjon mener nemnda at Tripmonster har godtgjort at begge bestillingene ble sendt til klagers e-post henholdsvis 28. juli og 6/7. august 2018.

Tripmonster har sannsynliggjort at begge bestillingene ble gjennomført, da flybillettene ikke blir sendt ut uten at betaling har gått igjennom.

Det var ingen refusjon på noen av billettene. Nemnda anbefaler at Tripmonster refunderer eventuelle refunderbare skatter og avgifter dersom dette ikke er gjort.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)