

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av reisebilletten i sin helhet grunnet dobbeltbooking.

Dato

30.01.2017

Saksnummer

2016-00475

Tjenesteytere

Bravofly

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte via Bravofly en reise med Norwegian fra Thailand til Oslo den 22. mars 2016, med referansenummer 643607255. Kostnaden for billetten ble reservert fra klagers Mastercard den 10. mars, men det ble ikke utstedt noen bekreftelse på reisedokumenter eller at bestillingen var gjennomført.

Klager kontakter deretter Norwegian for å vite om det er noen billett registrert i klagers navn. De finner ingen registreringer på klagers kortnummer, og klager bestiller da en ny reise direkte hos Norwegian med samme tid og dato som den opprinnelige. Ref. booking nummer 23FIK5J.

Klager oppdager så at det er blitt gjennomført trekk av den ubekreftede billetten fra Bravofly på Mastercardet. Klager hevder at Bravofly ikke kan tilby kansellering av en reise de aldri har utstedt reisebevis på, og som da ikke eksisterer.

Klager krever refusjon av den originale reisen bestilt hos Bravofly, pålydende kr 4 828,16.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 10. mars 2016 gjennomførte klager en bestilling på hjemmesiden til Bravofly.no med flyselskapet Norwegian. Etter endt bestilling sendte Bravofly en bekreftelse på bestilling til både e-post adresse og telefonnummer som var oppgitt under bestillingen.

Den 24. mars kontaktet klager selskapet og informerte om at mailadressen som var oppgitt var feil, og ønsket å kansellere reisen siden klager hadde booket en ny reise med Norwegian.

I henhold til Norwegians retningslinjer er kostnadene for billettene ikke refunderbare, kun skatter og avgifter. Disse ble utbetalt via en voucher. Det vises også til reise ? og bestillingsvilkårene i art. 3.4 som klager godtok under bestilling, som tydelig presiserer at klager må kontakte selskapet hvis vedkommende ikke har mottatt bekreftelsen på bestillingen innen 24 timer. Noe klager i dette tilfellet ikke gjorde.

Bravofly kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av kostnadene til den originale bestillingen.

Nemnda bemerker

Nemnda legger på bakgrunn av saksdokumentene til grunn at klageren har bestilt og betalt billetter for samme reise to ganger. Ved første bestilling oppga han feil e-postadresse. Det medførte at han ikke mottok bestillingsbekreftelse. Klager bestilte deretter billetter en gang til. Denne andre gangen oppga han riktig e-postadresse og mottok bestillingsbekreftelse.

Etter det nemnda forstår, var det bruken av feil e-postadresse som førte til at det første kjøpet ikke ble registrert hos Norwegian og til at klageren kjøpte ny billett. Nemnda mener at klageren selv må bære ansvaret for den feilen han gjorde, jf eksempelvis FLYKN-2014-830. Bravoflys systemer skal etter det opplyste ikke oppdage feil i bestillinger som her. I følge bestillingsvilkårene som klageren har akseptert, skal han derfor ta kontakt innen 24 timer om bestillingsbekreftelsen uteblir. Det har ikke klageren gjort. Han kjøpte i stedet nye billetter.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at klageren gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis med hold i kravet om refusjon.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bente Foshaug (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Camilla Rise (NHO luftfart)