

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billett grunnet feil ved bestilling av reise.

### Dato

27.10.2017

### Saksnummer

2017-00093

### Tjenesteytere

Tripmonster / Tripmate

### Klager har i det vesentlige anført

Den 14. oktober 2016 bestilte klager en reise hos Tripmonster for sin kone t/r Kristiansand - West Palm Beach i Florida med avreise 27. oktober 2016. Klager valgte Ressurs Bank som betaling. Da ingen bekreftelse kom på e-post ringte klagers kone Tripmonster og fikk oppgitt bestillingsnummer 1652138. Det ble forklart at bestillingen var kansellert grunnet manglende betaling. Denne meldingen kom også skriftlig per e-post, se fremlagt mailkorrespondanse med Tripmonster. Det viste seg også at klager hadde skrevet inn feil e-post adresse, og at det derfor ikke var kommet noen reisebekreftelse.

Klager bestilte så en ny reise.

Da innbetaling fra Ressurs Bank kom tilsendt i posten overså klager denne, da det måtte være en feil siden reservasjonen var avbestilt. Da det kom purring på betalingen tok klager kontakt med Tripmonster. Reisebyrået kunne da forklare at hans kone må ha oppgitt feil reservasjonsnummer ved siste henvendelse, da riktig reservasjonsnummer er 1652139. Bestillingen klager gjorde den 14. oktober var altså ikke kansellert likevel.

Klager stiller seg kritisk til at Tripmonster kunne oppgi feil bestillingsnummer. Klagers kone hadde ingen reservasjonsnummer da hun ringte Tripmonster, da de aldri mottok noen reisebekreftelse. Hun presenterte seg med sitt navn og fikk oppgitt reservasjonsnummer 1652138. Reisebyrået må jo ha sett at dette nummeret stod oppført på et annet navn enn klagers kone.

Videre mener klager Tripmonster burde endre prosedyrene ved bestilling slik at at man må legge inn e-post adresse to ganger for å unngå skrivefeil.

Klager krever refusjon av kroner 4 665 for bestilling gjort hos Tripmonster.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Den 14. oktober 2016 bestilte klager en reise t/r Kristiansand - West Palm Beach 27. okt - 7. nov 2016, med bestillingsnummer 1652139. Det ble valgt faktura fra Ressurs Bank som betaling. Det ble umiddelbart sendt ut en reisebekreftelse til den oppgitte e-postadressen, det vises til fremlagt utskrift av reisebekreftelsen som ble sendt ut.

Før klager fullførte bestillingen krysset han av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at angreretten ikke gjelder for transporter, og at en bestilling er bindende og anses som betalt etter at bestillingen er fullført. Videre står det at man må kontrollere at all informasjon som er lagt inn i bestillingen er korrekt. Det presiseres at man må oppgi korrekt e-post adresse ved bestilling, da all kommunikasjon mellom Tripmonster og passasjerer skjer via e-post. I bestillingen av 14. oktober hadde klager skrevet både feil e-postadresse samt feilstavet etternavnet til sin kone. Av den grunn kunne ikke Tripmonster finne bestillingen da klagers kone tok kontakt per telefon. Klagers kone oppgav så reservasjonsnummer 1652138. Det er ukjent for Tripmonster hvor klagers kone har fått dette reservasjonsnummeret fra. Det ble opplyst at denne bestillingen, som stod oppført på helt andre navn, var kansellert grunnet manglende betaling.

Den 19. oktober gjorde klager en ny bestilling på reservasjonsnummer 1655438. Denne gangen ble det lagt inn korrekt navn og e-post adresse, og det ble valgt kredittkort som betaling.

Klager krysset av for å ha godkjent sin reservasjon med betaling hos Ressurs Bank. Alle betalingsalternativ er bindende som nevnt i Tripmonsters vilkår. Etter at billettene er utstedt er det flyselskapenes regler som gjelder. Det er dessverre ingen refusjon på billettene klager ønsker refundert.

Tripmonster har refundert flyskatter på kroner 376, men kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

### **Nemnda bemerker**

Klageren har bestilt samme reise to ganger hos Tripmonster:

Den 14.10.2016 bestilte klagerens ektefelle flybilletter hos Tripmonster som fikk nummer 1652139. Hun hadde stavet både egen e-postadresse og eget navn feil, og mottok ingen bestillingsbekreftelse per e-post. Hun etterlyste bestillingsbekreftelsen samme dag.

Det er uklart for nemnda hvordan bookingnummeret 1652138 kom opp i kontakten mellom klagerens ektefelle og Tripmonster. Det er imidlertid på det rene at Tripmonster bekreftet at bestillingen som hadde fått dette nummeret - og som gjaldt et annet navn - var avbestilt på grunn av manglende betaling. Klagerens ektefelle gjorde en ny bestilling 19.10.2017 etter å ha fått denne bekreftelsen.

Slik nemnda ser det kan ikke Tripmonster lastes for dobbeltbestillingen:

Da klagerens ektefelle henvendte seg til Tripmonster 14.10.2016, gjorde formidleren også søk på hennes e-postadresse og navn, men fant ikke bestillingen hennes fordi hun hadde feilstavet både e-postadressen og navnet ved bestillingen. Hadde hun stavet enten adressen eller navnet riktig, ville Tripmonster kunnet finne bestillingen hun gjorde den 14.10.2016. At adresse og navn var feilstavet, må hun stå nærmest til å bære risikoen for.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)