

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av dobbelt bestilt reise.

Dato

18.04.2017

Saksnummer

2016-00638

Tjenesteytere

Tripmonster / Tripmate

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise på Tripmonster.no for fem personer. Underveis i bestillingen oppdaget klager at hun hadde stavet feil etternavn på den ene i reisefølget. Hun startet derfor på nytt og førte inn alle navn korrekt. Den første bestillingen har tydeligvis blitt registrert, da den har blitt belastet klagers kredittkort. På den andre bestillingen valgte klager faktura.

Kun 30 minutter etter at klager oppdaget feilen i den første bestillingen sendte hun en e-post til Tripmonster. Da klokka var over 21:00 var det ikke mulig å nå reisebyrået per telefon eller chat. Klager mottok ikke svar på e-posten, så hun kontaktet Tripmonster per telefon i åpningstiden. De kunne fortelle at det ikke er noen refusjon på billettene, og at det vil koste 1600-1700 kroner per person for å endre. Klager stiller seg kritisk til at Tripmonster ikke vil hjelpe henne å refundere den ene bestillingen.

Klager krever refusjon av den ene bestillingen, kroner 12 549.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 8. juli 2016 kl 18.38 utførte klager en booking på Tripmonsters hjemmeside. Hun krysset av for å ha lest regler og vilkår før hun fullførte bestillingen kl 20.52 ved å betale med kredittkort. Det ble umiddelbart sendt en bekreftelse til klager på oppført e-post adresse.

Den 8. juli kl 18.46 gjør klager en ny bestilling på Tripmonster nettside. Denne gangen får hun opp en OBS-melding om at det allerede ligger en bestilling registrert på hennes e-post adresse, og at hun kan velge å gå til denne bestillingen eller fortsette om hun vil

gjøre en ny bestilling. Klager velger å fortsette bestillingen. Hun krysser av for å ha lest regler og vilkår og gjennomfører betalingen kl 18.49, denne gangen med faktura.

Det finnes ingen mulighet for Tripmonster å fange opp at kunder dobbeltbestiller annet enn å informere om at det ligger flere reservasjoner inne på samme e-post adresse. I dette tilfellet har klager bestilt nøyaktig samme reise to ganger for samme personer, men valgt forskjellig betalingsmetode. I henhold til Tripmonsters reisevilkår kan ikke reisebyrået stå ansvarlig for dobbeltbestillinger.

Klager sendte en e-post til Tripmonster den 8. juli kl 21.17 om at hun hadde oppgitt feil navn på en av de reisende, dette er utenom Tripmonsters åpningstider. Tripmonster kontaktet i ettertid flyselskapet om de kunne gjøre et unntak og hjelpe klager med refusjon av den ene bestillingen, men fikk avslag.

Det er dessverre ingen refusjon fra flyselskapet på billettene klager har bestilt. Flyselskapet tillater heller ingen refusjon ved dobbeltbookinger dessverre. Tripmonster som reisebyrå må følge flyselskapenes regler.

Tripmonster kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klageren bestilte samme reise for til sammen 5 personer med omtrent 10 minutters mellomrom 08.07.2016:

Hun bestilte reisen første gang kl 1838 og andre gang kl 1846.

Ved den andre bestillingen fikk hun opp en OBS-melding om at det allerede lå en bestilling registrert på hennes e-post adresse, og at hun kunne velge å gå til denne bestillingen eller fortsette om hun ville gjøre en ny bestilling. Klageren fortsatte bestillingen, og valgte betaling med faktura. Hun mottok bestillingsbekreftelse og elektroniske billetter umiddelbart etter at bestillingen var slutført kl 1849. Hun betalte for den første bestillingen med kredittkort kl 2052, og mottok ny bekreftelse og nye elektroniske billetter umiddelbart etterpå.

Slik nemnda ser det må klageren ta ansvaret for at hun har bestilt den samme reisen to ganger. Klageren fikk varsel om at hun var i ferd med å bestille dobbelt, men fortsatte. Nemnda ser ingen holdepunkter for å laste Tripmonster for at klageren bestilte dobbelt.

Billettene er ikke refunderbare hos SAS. Siden klageren har brukt den ene billetten på utreise og den andre på tilbakereise, har hun heller ikke rett til refusjon av skatter og avgifter.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

- Jannicke Johannesen (leder)
- Linda Olsen (Norwegian)
- Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)
- Gyrid Giæver (Forbrukerrådet)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)