

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billett på grunn av feil destinasjon og manglende hjelp fra reisebyrå

Dato

01.11.2022

Saksnummer

2022-01209

Tjenesteytere

Tripmonster / Tripmate

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte billetter den 8. januar 2022, gjennom Finn.no hvor han ble koblet opp til Tripmonster sin nettside. Noen dager etter kjøpet, da klager mottok billetten via e-post, innså han at destinasjonsbyen var feil og tok derfor umiddelbart kontakt med Tripmonster for å få hjelp. Klager skulle reise til Imzir i Tyrkia og ikke Baku i Aserbajdsjan. Datoene for reisen var korrekt.

Etter at klager tok kontakt med Tripmonster fikk han, dagen etter, en beskjed om at de ville behandle henvendelsen raskt. Klager har ikke fått noen hjelp og billetten ble ikke endret. Klager har også vært i kontakt med Finn.no, men de har heller ikke hjulpet han.

Klager foretok ikke reisen fordi destinasjonen var feil og selskapet har nektet å svare ham. Siden Tripmonster ikke svarte på klagers forespørsel om billettendring på forfallsdatoen, ønsker klager tilbakebetaling av hele beløpet som er betalt.

Etter at klager har mottatt Tripmonster sitt tilsvare i saken legger han til at svaret deres ikke er overbevisende for han. Klager forklarer at spamboksen hans er inaktiv og han sjekker den hver dag for å forsikre seg om at han ikke har mottatt noen e-poster. Videre forklarer klager at han har sendt e-poster til selskapet flere ganger i løpet de to månedene før reisen og den første gangen var 13. januar 2022, ikke datoen selskapet påstår. Klager legger til at han også har hatt en telefonsamtale med Tripmonster 11. februar som var mislykket.

Klager krever full refusjon av bestillingen, på totalt kl. 4180.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager gjorde en bestilling 8. januar 2022 og den 11. januar 2022 sendte Tripmonster bestillingsbekreftelse til klager på e-post. Den 27. januar 2022 ble Tripmonster kontaktet av klager hvor han ba dem om å gjøre endringer i bestillingen på grunn av en feil han hadde gjort. Klager mottok en automatisk generert e-post om at hans henvendelse var registrert og at en agent ville kontakte han i løpet av de neste dagene.

30. januar 2022 svarte en av deres agenter på klagers henvendelse med informasjon om en ny reiserute, datoer og at han måtte betale 80 euro for denne endringen. Tripmonster viser til innsendt dokumentasjon i saken. Tripmonster mottok aldri noen tilbakemelding på denne e-posten og passasjerer kontaktet aldri selskapet igjen. På grunn av at passasjerer ikke kontaktet Tripmonster igjen, ble bookingen ikke endret og på avreisedatoen, den 21. mars 2022 markerte flyselskapet bookingen som 'no show'. I henhold til flyselskapets vilkår er ikke billetten refunderbar i et tilfelle av 'no show'.

Nemnda bemerker

Klager bestilte en reise på Tripmonster sin nettside 8. januar 2022, via Finn.no, men oppdaget noen dager senere at han hadde bestilt reise til feil by. På grunn av at klager ikke fikk noe svar på sine henvendelser til reisebyrået, med sitt ønske om å gjøre endringer i bookingen, krever klager full refusjon av bestillingen.

Ved bestilling av en flyreise på internett, er man selv ansvarlig for at informasjonen som blir lagt, er riktig. Det er viktig å sjekke at navn på reisende, kontaktinformasjon, destinasjon, tidspunkt, rabattkoder og liknende er riktig før bestillingen bekreftes. Det er likeledes viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende.

Tripmonster har fremlagt dokumentasjon som viser at de har svart på klagers henvendelse den 30. januar 2022 med informasjon om ny reiserute, datoer og pris for å gjennomføre denne endringen. Klager har anført at han ikke har mottatt denne e-posten, dette er noe nemnda mener Tripmonster ikke kan være ansvarlig for.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke medhold til klager.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Joachim Sponheim (SAS)