

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet dobbelt bestilt reise.

Dato

23.06.2017

Saksnummer

2016-00894

Tjenesteytere

Sembo

Klager har i det vesentlige anført

Den 4. april 2016 bestilte klager 7 billetter hos nettreisebyrået Sembo t/r Oslo - Quito for reise 7. - 29. juli. Klager mottok en bekreftelse på epost, men fikk aldri gjennom betalingen. Klager sendte epost til Sembo samme kveld og forklarte situasjonen.

Den 5. april ringte klager reisebyrået. Konsulenten klager snakket med la inn hele bestillingen på nytt og sa at hun ville motta en bekreftelse på epost. Da eposten ikke kom ringte klager Sembo på nytt. Mens hun ventet i kø på telefonlinjen mottok klager en epost fra reisebyrået hvor det står at betalingen på reisen ikke er ok og at bestillingen derfor er kansellert. I ettertid mener Sembo at klager burde forstått at denne eposten var angående den første bestillingen fra 4. april. Da klager kom gjennom på telefon fikk hun ingen hjelp, men ble henvist til flyavdelingen og fikk oppgitt deres epostadresse.

Om kvelden den 5. april kontaktet klager sitt reisefølge, og de bestemte seg for å bestille reisen på nytt hos nettreisebyrået Travelgenio. Det ble lagt inn 3 reservasjoner for 4 + 2 + 1 personer, av tre ulike personer. Bestillingen klager la inn kom på kroner 60 000.

Den 6. april mottok klager en epost fra Travelgenio om at hennes kredittkort ikke gikk gjennom. Klager sjekket nettbanken sin, der stod det fortsatt kroner 100 000 tilgjengelig. Klager lånte derfor sin sjefs kort slik at hun fikk betalt reisen på kroner 60 000. Bestillingen gikk da igjennom.

Den 8. april skulle klager betale tilbake kroner 60 000 til sin sjef, men det gikk ikke. Klager ringte derfor sin bank som kunne fortelle at klagers kort var belastet med kroner 100 000 for den første reisen bestilt hos Sembo. Klager kontaktet så Sembo som raskt fant ut at årsaken til at klager ikke hadde mottatt bekreftelse på den andre bestillingen klager gjorde per telefon, var en feil i epostadressen. Feilen ble rettet og klager mottok bekreftelse på reisen hun bestilte den 5. april.

Klager satt nå med to identiske reiser bestilt hos to ulike nettreisebyrå, den ene summen var på kroner 100 000, den andre på kroner 60 000. Klager har vært i kontakt med reisebyråene og flyselskapet men får ingen hjelp. Klager er villig til å betale et gebyr, bare hun får refundert 100 000 kroner.

Klager mener hun har dokumentert godt nok at hun ikke kunne vite at hun hadde en bestilling hos Sembo, og krever refusjon av bestillingen, kroner 100 000.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 4. april kl 19.13 bestilte klager en reise hos Sembo med referanse 1756185. Betalingsfrist var kl 21.13 samme kveld. Da reisen ikke ble betalt innen fristen ble bestillingen kansellert, og det ble sendt en epost til klager den 5. april kl 08.58 vedrørende kanselleringen. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Den 5. april kl 11.41 tok klager kontakt med Sembo per telefon og ba reisebyrået gjøre en booking. Klager bekreftet bestillingen, betalte reisen og fikk oppgitt reservasjonsnummer 1756686 per telefon. Betaling av reisen mottok Sembo samme dag kl. 12.01.

Senere samme dag kontaktet klager Sembo på nytt, denne gang vedrørende reservasjon 1756185. Hun fikk beskjed om at denne var avbestilt, og ble henvist til flyavdelingen vedrørende forespørsel om refusjon.

Den 8. april kontaktet klager Sembo vedrørende bestilling 1756686 hvor hun savnet en bekreftelse per epost. Det ble oppdaget en feilstaving i epostadressen. Feilen ble rettet og klager mottok reisebekreftelse på bestillingen.

Bestilling 1756686 er gyldig, og Sembo kan av den grunn ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klageren har bestilt samme reise to ganger hos Sembo:

Den første bestillingen som klageren gjorde selv 04.04.2016 og som fikk nummer 1756185, ble kansellert fordi betalingen ikke gikk gjennom. Klageren fikk to e-poster 05.04.2016 med beskjed om at bestillingen med dette nummeret var avbestilt. Den andre bestillingen som hun gjorde per telefon 05.04.2016 og som fikk nummer 1756686, ble betalt. Klageren mottok derimot ikke e-postbekreftelse på denne bestillingen før 08.04.2016. Hun og reisefølget (til sammen 7 personer) hadde da i mellomtiden bestilt billetter hos en annen formidler.

Partene ser ut til å være enige om at den forsinkede bekreftelsen på den andre bestillingen skyldtes feilstaving av klagerens e-postadresse.

For nemnda fremstår det som uklart om klageren hadde stavet e-postadressen feil eller om Sembo hadde notert den feil under telefonbestillingen 05.04.2016.

Nemnda mener at klageren uansett ikke kan kreve flybillettprisen for den andre bestillingen refundert:

De begivenhetsnære e-postene mellom partene viser at klageren var klar over at hun hadde gjort to bestillinger hos Sembo og hadde fått to forskjellige bestillingsnumre. Da hun bestilte nye billetter hos den andre formidleren, hadde hun bare fått beskjed om at den ene bestillingen var kansellert. Etter nemndas syn kunne hun ikke gå ut fra at hun sto uten bestilling hos Sembo bare fordi bekreftelsen på den andre bestillingen uteble. Hun burde i stedet ha sjekket om hun var blitt belastet denne gangen for den andre bestillingen og kontaktet flyavdelingen hos Sembo slik hun fikk råd om per telefon. Hun ville da sett at hun hadde en bestilling hos Sembo.

Nemnda bemerker til slutt at denne saken skiller seg fra FLYKN-2013-705 som klageren har vist til, blant annet ved at klageren og følget har bestilt dobbelt sett med billetter fra to forskjellige formidlere, og ikke fra en formidler som i saken fra 2013.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Linda Olsen (Norwegian)