

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet problemer med online bestilling.

Dato

16.02.2015

Saksnummer

643/14F

Tjenesteyter

Tripmonster

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for hos Tripmonster for tre personer t/r Budapest - Stavanger via Frankfurt for reise den 7. - 16. juni 2014. Men da klager mottok e-post fra Tripmonster om at kredittkortet var avvist og at bestillingen var kansellert, forsøkte hun et annet kort som fungerte, og klager mottok reisebekreftelse.

I ettertid viser det seg at klager ble belastet på begge kredittkortene: for en person på det ene kortet, og for tre personer på det andre kortet. Hun stiller seg sterkt kritisk til dette. Hun stiller seg videre undrende til hvorfor Tripmonster ikke kontaktet klager da reisebyrået så at den ene billetten var bestilt to ganger i samme navn.

Klager krever refusjon av den ene bestillingen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tripmonster har i det vesentlige anført:

Den 30. mai 2014 bestilte klager flere reiser hos Tripmonster:

Den første bestillingen ble gjort kl. 17:41, ref. 851155. Betaling ble ikke godkjent og reservasjonen ble automatisk kansellert ved midnatt.

Den andre bestillingen ble gjort kl. 18:07, ref. 851200. Hun forsøkte å betale denne flere ganger men kortet ble avvist. Tripmonster sendte deretter ut en betalingspåminnelse. Klager forsøkte på nytt å betale senere på kvelden, da lyktes det henne å betale for en av de tre billettene. Bestillingsbekreftelse ble sendt klager for den ene billetten som ble betalt.

Den tredje bestillingen ble gjort kl. 18:15, ref. 851207. Betaling var vellykket og klager mottok bekreftelse på tre billetter.

Klager har mottatt e-post merket med referansenummer. Det er klagers ansvar å lese e-postene hun får og kontrollere hva som står i disse. Klager har ikke vært i kontakt med

Travellink før etter at reisen ble gjennomført. Alle kan nå Tripmonster per e-post eller telefon dersom de har spørsmål eller behøver hjelp.

Da det ikke er noen refusjon på billetten klager har bestilt er det dessverre ikke mulig å refundere denne.

Tripmonster kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Tripmonsters brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at den første bestillingen (bestillingsnummer 851155) ikke ble godkjent pga. feil med betalingen.

Det synes som om klager har misforstått informasjonen fra Tripmonster om dette. I stedet for å sørge for betaling av bestillingsnummer 851155, bestilte klager billettene på nytt (bestillingsnummer 851200). Heller ikke denne bestillingen ble godkjent som følge av feil med betalingen.

Det synes videre som om klager på nytt misforstod informasjonen fra Tripmonster om dette. I stedet for å sørge for betaling av bestillingsnummer 851200 bestilte klager billettene for tredje gang (bestillingsnummer 851207) kl. 18.15. Denne bestilling var vellykket.

Klager hadde på dette tidspunkt (18.15) tre bestillinger i systemet. Bestillingene behandles maskinelt, og det ble sendturring på betaling av bestillingsnummer 851155 og bestilling 851200 som ikke var betalt. Klager betalte senere på kvelden bestillingsnummer 851200. Betalingen var vellykket.

Klager har etter dette ved en misforståelse bestilt billetter til samme strekning tre ganger. Hun har betalt for to av bestillingene.

Nemnda er av den oppfatning at det ikke var noen feil med Tripmonsters bestillingssystem. Nemnda kan heller ikke se at Tripmonster kan lastes for mangelfull eller uklar informasjon. Etter nemndas vurdering er klager nærmest til å bære ansvaret for den misforståelse som oppstod ved at hun blandet sammen bestillingene/bestillingsnumrene.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM.

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.