

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet dobbelt bestilt reise.

Dato

05.06.2018

Saksnummer

2017-01542

Tjenesteytere

Tripsta.no

Klager har i det vesentlige anført

Klager forsøkte å bestille en reise t/r Kristiansand - Bodø for to personer hos nettreisebyrået Tripsta for reise 22. - 27. juli 2017. Klager kom så langt at hun hadde lagt inn kredittkortnummer, men så var det ikke mulig å komme videre. Hun hadde enda ikke tastet kode via nettbanken, slik hun ellers må ved kjøp over nett. Klager mottok ingen epost bekreftelse og hun sjekket at hun ikke var belastet for reisen på nettbanken. Klager tok det derfor som gitt at bestillingen ikke var gått gjennom.

Det hastet med å bestille billetter så klager bestilte deretter to billetter hos et annet nettreisebyrå, og hun mottok reisebekreftelse.

Senere oppdaget klager at hun var blitt belastet for tre billetter av Tripsta, to like bestillinger i sitt navn og en i hennes reisefølges navn. Tilsammen kroner 12 495. Klager har lang erfaring med å bestille på nett men har aldri opplevd lignende.

Da klager kontaktet nettreisebyrået kunne de kun tilby refusjon skatter og avgifter.

Klager krever full refusjon av billettene, kroner 12 495.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 7. juni 2017 bestilte klager tre like reiser via Tripstas' webside:

F79227845 ble gjennomført kl 18.26 for klager selv.

F79229543 ble gjennomført kl 18.47 for klagers medreisende.

F79227845 ble gjennomført kl 22.23 for klager selv, altså identisk med F79227845.

Klager har lagt inn ovennevnte bestillinger, fylt inn navn og kontaktinformasjon og betaling. Bekreftelse ble så sendt til klagers e-post adresse. Tripsta viser til fremlagt utskrift som viser at e-postene for samtlige bestillinger ble levert. Tripsta har ikke mottatt autosvar om at e-postene ikke kunne leveres. I tillegg hadde klager krysset av for å motta reisedetaljer per sms, det ble derfor også sendt sms til klagers mobilnummer på hver bestilling.

Før klager får gjennomført en bestilling hos Tripsta må kun krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det blant annet frem at dersom man ikke mottar reisebekreftelse innen 48 timer må man kontakte reisebyrået. Tripsta har ingen informasjon som viser at klager tok kontakt med reisebyrået angående dobbeltbestillingen før den 13. juni.

For å komme gjennom på telefon til Tripsta må man taste inn sitt mobilnummer og reservasjonsnummer. Klager hevder hun ikke mottok e-post bekræftelse fra reisebyrået, men dette kan ikke stemme da hun tastet inn sitt reservasjonsnummer F79227845 via telefon.

Per telefon ble klager informert om at reisebyrået må sjekke med flyselskapet om det er noen refusjon. Som reisebyrå plikter Tripsta å forholde seg til flyselskapenes regler og vilkår. I dette tilfellet var det ingen refusjon på billettene klager hadde kjøpt. Klager har krav på refusjon av skatter og avgifter som var på kroner 394 per billett etter at reisebyråets serviceavgift var trukket fra.

Til informasjon er billett med reservasjonsnummer F79229543 delvis benyttet. Refusjon av skatter og avgifter er derfor ikke mulig på denne.

Tripsta har refundert kroner 394 per ubenyttede billett, men kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Det vises for øvrig til Tripstas brev.

Nemnda bemerker

Klager bestilte tre reiser på Tripstas nettside den 7. juni 2017. Disse ble betalt med kredittkort. Reisene ble bekreftet med epost sendt til klagers epostadresse. Dette fremgår av fremlagt dokumentasjon.

Tripsta er en formidler av flybilletter. Før klager fikk gjennomført bestillingene hos Tripsta måtte kun krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at dersom man ikke mottar reisebekreftelse innen 48 timer må man kontakte reisebyrået. Først den 13. juni tok klager kontakt med reisebyrået angående dobbeltbestillingen. Det var på dette tidspunktet for sent å kansellere billettene.

Nemnda mener klager selv må bære ansvaret for at hun dobbeltbestilte reisene.

Det var ingen refusjon på billettene klager bestilte, og Tripsta har tilbakebetalt refunderbare skatter og avgifter.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Line Olafsen (Norwegian)
- Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)