

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet uriktig avbestilling av betalt reise.

Dato

15.08.2019

Saksnummer

2018-02666

Tjenesteytere

Tripmonster / Tripmate

Emirates

Malaysia Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Den 26. januar 2018 skulle klager bestille en reise for fire personer hos Tripmonster t/r Oslo - Bangkok 24. mars - 2. april 2018 med Emirates og Malaysia Airlines. Da betalingen ikke gikk gjennom forsøkte han å bestille reisen en gang til noen timer senere, men med et annet kort. Bestillingen ble nå bekreftet og klager med følge fikk tilsendt reisebekreftelse med bookingreferanse og billettnummer. Pris fire personer inkl skatter, kroner 22 127.

På Gardermoen avreisedagen lørdag 24. mars fikk imidlertid reisefølget beskjed av Emirates om at reisen var kansellert av reisebyrået Tripmonster.

Klager viser til fremlagt bekreftelse fra Emirates og stiller seg undrende til hvorfor de ikke ble informert om kanselleringen på et tidligere tidspunkt. Dagen før avreise hadde de utvekslet mail med Tripmonster angående bagasje, det vises til fremlagt utskrift av denne.

Reisefølget hadde forhåndsbetalt hotell og leiligheter for hele oppholdet. De bestilte derfor nye billetter med annet selskap til Bangkok dagen etter.

Klager ser ikke på dette som en dobbeltbestilling. Han mottok epost fra Tripmonster om at den ene reservasjonen ikke var betalt, og derfor avbestilt. Deretter mottok han en ny epost om at reise med et annet referansenummer var bekreftet. På denne bakgrunn mener klager dette ikke kan betraktes som en dobbeltbestilling ettersom han fikk bekreftet at den ene bestillingen der betalingen uteble ble avbestilt, mens den andre, der betalingen gikk gjennom, ble bekreftet av Tripmonster med kvittering og

billetter. Klager med følge handlet i god tro, og stiller seg sterkt kritisk til Tripmonsters ansvarsfraskrivelse i denne saken.

Klager krever full refusjon av nye billetter Oslo - Bangkok kroner 26 036, samt for Bangkok - Dubai kroner 10 261. Videre krever han refusjon av hotell på Gardermoen, to dobbeltrom for tilsammen kroner 3 591.

Klager har til nå kun mottatt refusjon av skatter på den ubenyttede billetten, kroner 1 256 fordelt på fire personer etter at reisebyrået har trukket fra kroner 250 per person.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Tripmonster har i det vesentlige anført:

Den 26. januar 2018 bestilte klager en reise med Emirates og Malaysia Airlines t/r Oslo - Bangkok 24. mars - 2. april, referanse: 1975393

Samme dag bestilte klager en helt identisk reise for de samme personene, referanse: 1975501

Reisebekreftelse ble sendt to ulike registrerte epostadresser på hver av bestillingene.

Når en kunde bestiller den samme reisen to ganger sendes automatisk en advarsel om dobbeltbooking, men da klager hadde registrert to ulike epostadresser på reservasjonene, ble det aldri sendt en slik advarsel.

Klager valgte å ikke betale reservasjonen med referanse 1975393, det ble derfor sendt en betalingspåminnelse på oppgitt epostadresse.

På referanse 1975501 ble billettene betalt, og klager mottok reisebekreftelse på annen oppgitt epostadresse.

Før klager fikk fullført bestillingene måtte han krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at at den reisende selv har ansvar for å forsikre seg om at eventuelle dobbeltbestillinger blir avbestilt, og at flyselskapene uten forvarsel kan kansellere dobbeltbestillingen. Videre kommer det frem at Tripmonster ikke tar ansvar for flyselskapenes avbestillinger eller uteblitt tilbakebetaling i forbindelse med dette.

Tripmonster er kun en formidler av flybilletter. At flyselskapene gjør endringer eller kanselleringer er forhold helt utenfor Tripmonsters kontroll.

I dette tilfellet har det ikke vært synlig i Tripmonsters bookingsystem (det internasjonale bookingsystemet Worldspan) at setene var kansellert, reisebyrået har derfor ikke

kunnet informere klager om dette. Tripmonster viser til fremlagt utskrift av klagers bookinghistorie som bekrefter at plassene først ble synlig som avbestilt den 25. mars, altså dagen etter avreise.

Videre kommer det frem av bookinghistorien at flyselskapet har slått sammen klagers to bestillinger til én bestilling. Da klager ikke betalte den ene bestillingen ble derfor også den andre avbestilt av flyselskapet. Tripmonsters datarobot har altså avbestilt den bestillingen som ikke ble betalt, 1975393, mens i Emirates system så har begge reservasjoner blitt avbestilte, 1975393 og 1975501, dette da reservasjonene lå dobbeltbestilte fra og med det øyeblikket klager skapte sin andre identiske reservasjon 1975501 på Tripmonsters hjemmeside den 26. januar. Selv om klager mottok en bekreftelse på at den ene reisen var avbestilt, var det på et tidligere tidspunkt på dagen registrert to helt identiske reservasjoner i flyselskapenes systemer.

Tripmonster beklager det inntrufne, men da reisebyrået ikke ble informert av flyselskapene om at setene var kansellert, er dette forhold helt utenfor Tripmonsters kontroll. Tripmonster kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av kroner 39 887.

Det vises for øvrig til Tripmonsters brev.

Emirates har i det vesentlige anført:

Flight EK160 fra Oslo til Dubai ble ikke kansellert eller forsinket, klager med følge ble nektet ombordstigning da de ikke hadde en gyldig reservasjon. I henhold til klagers bookinghistorie ble reservasjonen kansellert den 27. januar, 55 dager før avreise. Emirates viser til fremlagt kopi av klagers bookinghistorie.

Emirates kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Emirates brev.

Malaysia Airlines har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda bemerker

Den 26. januar 2018 skulle klager bestille en reise for fire personer hos Tripmonster t/r Oslo - Bangkok 24. mars - 2. april 2018. Bestillingen gjaldt billetter med flyselskapet Malaysia Airlines i samarbeid med

Emirates. Da betalingen ikke gikk gjennom forsøkte han å bestille reisen en gang til noen timer senere, men benyttet en annen e-post adresse. Betalingen gikk igjennom og bestillingen ble bekreftet. Klager fikk tilsendt reisebekreftelse med bookingreferanse 1975501 og billettnummer.

Samme dag hadde klager som nevnt bestilt en identisk reise med Malaysia Airlines i samarbeid med Emirates som fikk bookingreferanse: 1975393, men der betalingen ikke gikk igjennom.

Klager mottok en epost fra Tripmonster om at den ene reservasjonen ikke var betalt, og derfor avbestilt. Deretter mottok han en ny epost om at reisen med et annet referansenummer var bekreftet og betalt.

På Gardermoen avreisedagen lørdag 24. mars fikk imidlertid reisefølget beskjed av Emirates om at reisen var kansellert av reisebyrået Tripmonster.

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Nemnda legger til grunn at billettene er utstedt på Malaysia Airlines som derved står som eier av disse. Klagen er forelagt flyselskapet som ikke har svart nemnda.

Nemnda ser slik på saken:

Nemnda finner denne saken svært vanskelig å trenge til bunns i med de begrensninger som ligger i nemndas saksbehandlingssystem og fordi Malaysia Airlines ikke har svart nemnda. Emirates og Tripmonster skylder på hverandre og fremkommer med opplysninger om bookingsystemene som er vanskelige for nemnda å etterprøve. Faktum er uansett at klagers reise som var bekreftet og betalt, ble avbestilt. Nemnda legger ved avgjørelsen av saken avgjørende vekt på at klager fikk bekreftet at den ene bestillingen der betalingen uteble var avbestilt, mens den andre, der betalingen gikk gjennom, ble bekreftet av Tripmonster med kvittering og billetter. Nemnda mener at klager hadde grunn til å tro at dette medførte riktighet, og han hadde etter nemndas syn ikke oppfordring til å gjøre noe mer i sakens anledning.

I den grad det etter dette kan anses å foreligge en dobbeltbestilling, er dette ikke noe klager kan bebreides for. Tripmonsters regler om dobbeltbestilling kommer følgelig etter nemndas syn ikke til anvendelse overfor klager i denne saken.

Klager har etter dette krav på erstatning for det økonomiske tap som er lidt som følge av at hans og hans reisefølges billetter ble uriktig avbestilt.

Det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter forordningen, og billettene er utstedt på Malaysia Airlines. Dersom flyselskapet Malaysia Airlines er av den oppfatning at det er Tripmonster og/eller flyselskapet Emirates som må anses ansvarlige for den feilaktige avbestillingen, kan selskapet eventuelt søke regress hos den/de ansvarlige.

Klager krever full refusjon av nye billetter Oslo - Bangkok kroner 26 036, samt for Bangkok - Dubai kroner 10 261. Videre krever han refusjon av hotell på Gardermoen, to dobbeltrom for tilsammen kroner 3 591. Nemnda anbefaler at Malaysia Airlines, som

står som eier av billettene, betaler til klager tilsammen NOK 39 888 fratrukket refusjon av skatter på de ubenyttede billettene, NOK 1 256.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager gis medhold. og mottar erstatning fra flyselskapet Malaysia Airlines med NOK 38 632.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Camilla Dragvoll (Ticket)