

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet feil ved bestilling.

Dato

11.01.2018

Saksnummer

2017-00553

Tjenesteytere

Travellink

Klager har i det vesentlige anført

Den 9. mars 2017 bestilte klager en reise hos Travellink for reise 8. august 2017, og fikk oppgitt en totalpris på kroner 3 312 som han betalte med kredittkort. Prisen var markedsført gjennom søkemotoren Momondo. Travellink bekreftet bestillingen i en epost samme dag.

Dagen etter mottok klager en e-post fra selskapet som sa at de likevel ikke kunne bekrefte hans bestilling. Da klager igjen forsøkte å bestille samme reise, var prisen steget til kroner 10 312.

Klager krever at Travellink må levere i henhold til opprinnelig bestilling.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 9. mars 2017 gjorde klager en bestilling på Travellinks nettsider. Grunnet en teknisk feil kunne ikke bestillingen gjennomføres. Klager ble informert innen 24 timer i henhold til reisebyråets regler og vilkår, og pengene er refundert hans kredittkort.

Før klager gjennomførte bestillingen krysset han av for å ha lest regler og vilkår, der det blant annet kommer frem at Travellink kan komme tilbake innen 24 timer dersom det skulle oppstå en teknisk feil ved bestillingen. Det vises til fremlagt utskrift av reisevilkårene.

Den 17. mars bestilte klager en ny reise på Travellinks nettsider, men til en høyere pris.

Travellink kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Den 9. mars 2017 bestilte klager en reise hos Travellink og fikk oppgitt en totalpris på kroner 3 312 som han betalte med kredittkort. Travellink bekreftet bestillingen i en epost samme dag.

Før klager gjennomførte bestillingen krysset han av for å ha lest regler og vilkår, der det blant annet kommer frem at Travellink kan komme tilbake innen 24 timer dersom det skulle oppstå en teknisk feil ved bestillingen. Det vises til fremlagt utskrift av reisevilkårene.

I dette tilfellet oppsto det en teknisk feil som gjorde at bestillingen ikke kunne gjennomføres. Klager ble informert innen 24 timer etter foretatt bestilling i henhold til reisebyråets regler og vilkår, og pengene er refundert hans kredittkort.

Den 17. mars bestilte klager en ny reise på Travellinks nettsider, men til en høyere pris. Det var et valg klager tok og som han er bundet av.

Mindretallet - forbrukernes representanter - legger til grunn at bestillingen ble avsluttet da klager mottok en bekreftelse med reservasjonsnummer og beskjed om at bekreftelse ble sendt på e-post.

Forbeholdet om å komme tilbake til kunden innen 24 timer gjelder ved teknisk feil og prisfeil. Travellink har vist til teknisk feil. Slik mindretallet ser det kan Travellink ikke uten noen nærmere redegjørelse for hva som har skjedd gjøre gjeldende vilkåret etter at bestillingen er bekreftet og avsluttet.

Nemndas flertall kan ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Linda Olsen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)