

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av dobbelt bestilt reise.

Dato

14.03.2017

Saksnummer

2016-00660

Tjenesteytere

Tripmonster / Tripmate

Klager har i det vesentlige anført

Den 27. mars 2016 bestilte klager en reise for seks personer på Tripmonsters nettside for tilsammen kroner 11 553. Reisen var t/r Bergen - Gdansk 29. juni - 7. juli. Under bestillingen fikk klager opplyst at hun ville motta en reisebekreftelse på e-post innen tre dager. Da klager hadde avsluttet bestillingen så det ut som om reservasjonen ikke ble registrert, hun kontaktet Tripmonster men fikk ingen hjelp da hun ikke kunne oppgi et reservasjonsnummer. Etter tre dager hadde klager enda ikke mottatt reisebekreftelse, hun bestilte derfor reisen på nytt i god tro om at første bestillingen ikke ble registrert.

I midten av april mottok klager to fakturaer. Hun har vært i kontakt med Tripmonster, flyselskapet og banken, men får ikke hjelp. Klager vet det var problemer med internettet i hennes område i perioden hun gjorde den første reservasjonen. Hun stiller seg kritisk til at Tripmonster slettet den ende ordren uten å kontakte klager. Klager mener videre at reisebyrået lett kunne ha solgt plassene videre til andre. Det eneste Tripmonster kan tilby er 250 kroner i refusjon per person.

Tripmonster hevder klager hadde skrevet feil e-postadresse på den første bestillingen. Dersom dette var tilfelle ville reisebyrået ha fått en feilmelding da de sendte reisebekreftelsen. Klager oppgav et mobilnummer i bestillingen som de kunne kontaktet henne på, på den måten ville dobbeltbestillingen vært unngått.

Klager krever refusjon av den ene bestillingen, kroner 11 553.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 27. mars bestilte klager en reise for seks personer på Tripmonsters hjemmeside. Hun valgte bank som betalingsalternativ og oppga sitt personnummer og godkjente

bankens betalingsvilkår. Da betalingen ble godkjent sendte Tripmonster en reisebekreftelse på oppgitt e-postadresse.

Den 30. mars bestilte klager en identisk reise med samme betalingsvilkår. Da betalingen ble godkjent sendte Tripmonster en reisebekreftelse på oppgitt e-postadresse. Tripmonster viser til fremlagt utskrift av begge reisebekreftelsene.

Den 26. april blir Tripmonster kontaktet av klager, hun forklarer at hun ved første bestilling oppgav feil e-postadresse og at hun derfor aldri mottok reisebekreftelsen. Det finnes ingen mulighet i Tripmonsters system å fange opp at en kunde oppgir feil e-postadresse.

Før klager kunne fullføre begge reservasjonene måtte hun krysse av for å ha lest Tripmonsters regler og vilkår. Her kommer det frem at bestillingen anses som bindende etter at betaling er godkjent. Videre kommer det frem at bestiller plikter å kontrollere at all informasjon i reservasjonen er korrekt. Det understrekes at man må oppgi korrekt e-postadresse ved bestilling, da all kommunikasjon mellom Tripmonster og den reisende foregår per e-post.

Klager mener Tripmonster burde oppdaget dobbeltbestillingen og kontaktet klager per telefon. Dersom klager hadde bestilt nøyaktig samme reise med samme e-postadresse to ganger, ville hun fått opp en melding som sier: "OBS! Vi ser at det allerede er registrert en bestilling.....", men siden klager oppga to ulike e-postadresser ble ikke dobbeltbestillingen fanget opp.

Tripmonster kontaktet flyselskapet for å se om de kunne gjøre et unntak for klager og hennes reisefølge og gi full refusjon, men dette ble avslått. Tripmonster har heller ingen mulighet til å selge billetter videre, da de opptrer som en videreformidler av flybilletter for flyselskapene og må forholde seg til flyselskapenes regler.

I tråd med flyselskapets egen regler var det i dette tilfellet ingen refusjon av flybillettene. Klager har krav på refusjon av flyskatter, disse var på kroner 500 per person. Med fratrekk av Tripmonsters administrasjonsgebyr på kroner 250 per person, har klager mottatt refusjon på kroner 250 per person.

Tripmonster kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er utbetalt.

Nemnda bemerker

Klager bestilte samme reise for seg og sitt reisefølge (til sammen seks personer), to ganger med tre dagers mellomrom fordi hun ikke mottok noen bestillingsbekreftelse etter første bestilling. Det har siden vist seg at hun ikke fikk bestillingsbekreftelse etter den første bestillingen fordi hun oppga feil e-postadresse.

Nemndas flertall - lederen og flyselskapets representanter - mener at klageren selv må bære ansvaret for den feilen hun gjorde, jf eksempelvis FLYKN-2015-105 og 672:

Tripmonsters system skal etter det opplyste ikke oppdage feilbestillinger som her. I følge Tripmonsters reisevilkår må kundene påse at de oppgir korrekt e-postadresse ettersom all kommunikasjon med selskapet skjer per e-post og kontakte selskapet når ting ikke skjer som planlagt. Tripmonster kan kontaktes per e-post, chatt eller telefon. Det skal ikke være nødvendig med bestillingsnummer for bistand. Det fremstår som uklart hvorfor klageren ikke fikk bistand på denne måten.

Etter det opplyste kunne ikke klagerens billetter avbestilles mot refusjon. Det eneste klageren da har rett til, er refusjon av flyskatt på de ubenyttede billettene. Dette er hun allerede gitt tilbud om.

Nemndas mindretall - forbrukernes representanter - mener at klageren må gis medhold, og viser til at klageren kontaktet Tripmonster før hun bestilte billett nr to og at de da ikke klarte å finne noen reservasjon.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bente Foshaug (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)