

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av dobbelt bestilt reise.

Dato

14.03.2017

Saksnummer

2016-00547

Tjenesteytere

Travellink

Klager har i det vesentlige anført

Den 12. mai 2016 bestilte klager en reise for to personer t/r Bergen - Las Palmas for avreise 14. mai på Travellinks nettside. Utreisen var utstedt på Iberia-dokument, men flyvningen ble operert av Vueling. Etter en time hadde klager ikke mottatt noen bekreftelse på reisen på sin e-post. Hun fikk ikke tak i reisebyrået da de var stengt, og ringte derfor Iberia som sa de ikke kunne finne noen reservasjon registrert på hennes e-post adresse. Klager ventet ytterligere to timer uten at noen reisebekreftelse kom, hun gikk derfor inn på Travellinks nettside og bestilte reisen på nytt.

I ettertid viser det seg at Travellinks e-post hadde lagt seg i klagers søppelpostkasse. Reisebyrået vil ikke refundere klagers ene reservasjon da de hevder de ikke dekker utgifter som oppstår som følge av at e-poster som havner i søppelpost.

Klager krever refusjon av den ene bestillingen, kroner 8 938.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Før man kan fullføre en bestilling på Travellinks/Opodos nettsider må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det blant annet frem at den reisende selv har ansvar for å påse at all informasjon i bestillingen er korrekt. Det står videre at man ved uteblitt reisebekreftelse ikke må bestille ny reise før man først har vært i kontakt med Opodo, og at reisebyrået ikke tar ansvar for e-post som havner i spamfilteret.

Klager bestilte en reise den 12. mai kl 15:20, og en e-post ble sendt til oppført e-post adresse ti minutter senere.

Opodo beklager at klager ikke ringte byråets servicetelefon, eller kontaktet sin bank for å sjekke transaksjonene. 12. mai 2016 var en torsdag, Opodos åpningstider på torsdager og fredager er frem til kl. 15:00. Klager hadde avreise på lørdag.

Opodo har av godvilje refundert skatter og avgifter på den ene reservasjonen, kroner 224 per billett, uten å trekke fra sitt servicehonorar, kroner 395 per billett.

Opodo kan ikke imøtekomme klagers krav om ytterligere refusjon.

Nemnda bemerker

Nemnda legger på bakgrunn av saksdokumentene til grunn at klageren har bestilt og betalt billetter for samme reise to ganger på Travellinks hjemmeside opodo.no.

Etter det nemnda forstår, så ikke klageren den første bestillingsbekreftelsen fordi den hadde lagt seg i hennes e-postkasse for søppelpost. Hun tok prøvde å etterlyse bestillingsbekreftelsen en time etter bestillingen, men Travellink var da stengt. Hun fikk derimot kontakt med det aktuelle flyselskapet som opplyste at det ikke var registrert noen reise på henne der. Hun bestilte da reisen på nytt hos Travellink.

Nemnda mener at klageren selv må bære ansvaret for det oppståtte:

I følge vilkårene som klageren aksepterte ved bestillingen, skal hun ved uteblitt bestillingsbekreftelse ikke bestille ny reise før hun har kontaktet Opodo. Klageren bestilte ny reise før hun hadde vært i slik kontakt. Det fremgår også av vilkårene at Opodo ikke tar ansvar for bekreftelser som blir spamfiltrert bort.

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)