

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av feil bestilt reise.

Dato

10.05.2016

Saksnummer

0589/15F

Tjenesteyter

Reisefeber

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise på Reisefebers nettsider Momondo.no, for reise t/r Stockholm - Wien den 7. - 12. juli 2015. Klager bekreftet og betalte reisen på de tidene han hadde valgt:

07jul15Stockholm - Wien avg. kl. 15:00 ank. kl. 19:05

12jul15Wien - Stockholm avg. kl. 19:50 ank. kl. 23:50

Men da klager mottok reiseruten var returen endret til følgende:

12jul15Wien - Stockholm avg. kl. 19:50 ank kl. 08:05 (den 13jul15).

Returen var plutselig endret til overnatting i Riga, og ankomst dagen etter. Klager stiller seg kritisk til at systemet kan overstyre hans reisvalg på denne måten.

Klager krever å få den reisen han har bestilt.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Reisefeber har i det vesentlige anført:

Når man bestiller en reise på internett er det viktig at man forstår det man har booket før man betaler og bekrefter bestillingen. Det er teknisk umulig at systemet endrer bestillingen kunden har valgt. Reisefeber eller Momondo kan ikke påvirke eller overstyre en bestilling som gjøres på deres nettsider, alt er automatisert.

Det som skjedde er følgende: Kunden søkte om priser på Momondo og fikk opp en reise han ville bestille. Momondo sendte kunden videre til vår kasse der vår site forsøker å bestille billetten. Plassen på valgt reise var da ikke lenger tilgjengelig, og vi presenterte da tre forslag for kunden som han kunne velge isteden. Kunden valgte da aktivt et av forslagene og bestilte og betalte. Kunden fikk så opp en kontrollrute før betaling der vi viser eksakte flystrekn timer og tider.

Klagers billett er restriktiv, den kan endres mot gebyr, men klager har avslått dette.

Reisefeber kan ikke se at de har gjort noe galt, og kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Reisefebers brev.

Nemnda bemerker:

Før man avslutter bestilling av billetter på Momendo.no/Reisefeber.no vil man få opp en samlet oversikt over reisen: reisestrekning, tider, pris mv. Reisen bestilles ved at man bekrefter opplysningen og bekrefter bestillingen. På bakgrunn av de bekreftede opplysninger vil det bli utstedt en ordrebekreftelse. Utstedelsen skjer automatisk.

Det står påstand mot påstand om det er overensstemmelse mellom bestillingen og ordrebekreftelsen. Reisefeber har fremlagt en logg som skal underbygge at det er overensstemmelse mellom bestilling og bekreftelse. Reisefeber har ikke gitt en nærmere forklaring på loggen.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall. Nemndas flertall, lederen og bransjens representanter, er av den oppfatning at det er mest sannsynlig at det er overensstemmelse mellom ordrebekreftelse og bestilling. Flertallet viser til Reisefebers opplysninger om at dataene i bestillingen overføres automatisk til ordrebekreftelsen. Flertallet viser videre til Reisefebers nærmere forklaring av bestillingsprosessen. Etter flertallets vurdering er det en svakhet at Reisefeber ikke har gitt en nærmere forklaring på datalogen. Flertallet anser det likevel mest sannsynlig at klager forut for betaling/bekreftelse av bestillingen fikk oppgitt konkret hvilken reise som ble bestilt.

Flertallet er av den oppfatning at klager må bære ansvaret for den misforståelsen som har oppstått og finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas mindretall, forbrukernes representanter, er av en annen oppfatning. Det står påstand mot påstand om hva som fremgikk ved bestilling av reisen. Reisefeber har ikke forklart loggen, og det er ikke mulig for nemnda å forstå denne. Reisefeber må etter mindretallets vurdering bære ansvaret for at saken er mangelfullt opplyst. Mindretallet finner etter en samlet vurdering ikke godtgjort at det forholder seg slik Reisefeber anfører og er av den oppfatning at klager bør gis medhold.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

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

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Monica Grimstad, Widerøe's Flyveselskap AS,

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.