

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet dobbelt bestilt reise.

Dato

04.12.2018

Saksnummer

2018-00415

Tjenesteytere

Ticket

Klager har i det vesentlige anført

Den 16. august 2017 bestilt klager en reise hos Ticket.no for reise t/r Stavanger - Amsterdam 1. - 5. september, pris kroner 3 522. Klager valgte faktura. Da hun ikke mottok noen reisebekreftelse per epost gikk hun inn på bestillingen, hvor det stod "innholdet er ikke lenger tilgjengelig". Klager tolket dette som om at hun ikke lenger hadde noen bestilling. Hun valgte derfor å bestille en ny lik reise, pris kroner 4 198.

I ettertid har klager mottatt faktura på to reiser, da det viste seg at den første bestillingen likevel ikke var avbestilt.

Klager mener det må være innlysende at en ikke bestiller to helt like reiser på samme dag, og at Ticket.no burde ha fanget opp dobbeltbestillingen.

Klager krever refusjon av den ene bestillingen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 16. august 2017 bestilte klager en reise hos Ticket med ordrenummer 2866232. Klager valgte betaling med faktura, og det ble sendt en betalingsbekreftelse på oppgitt epost adresse 16. august kl 19.29. En ordrebekreftelse inkludert billetter ble sendt samme til epost adresse den 16. august kl 20.16.

Den 25. august 2017 bestilte klager en ny reise, denne fikk ordrenummer 2876992. Betalingsbekreftelse ble sendt 25. august kl 22.59, og ordrebekreftelse inkludert billetter ble sendt 25. august kl 23.46.

Ticket viser til fremlagt dokumentasjon på ovennevnte.

I henhold til Tickets regler og vilkår som klager krysset av for å ha lest, har kunden ansvar for:

2.0.1 Som kunde er du ansvarlig for å lese igjennom reisevilkårene før kjøp.

2.0.2 Som kunde er det ditt ansvar å kontrollere at du har mottatt bekreftelse/reisedokumenter innen 24 timer

eller førstkommende virkedag. Dersom du ikke har mottatt reisedokumenter, ber vi deg ta kontakt med oss omgående.

Klager kontaktet Ticket for første gang den 27. oktober da hun mottok betalingspåminnelse fra Ressursbank. Ticket har god tilgjengelighet om kunden er usikker på om hun har fått betalt sin første ordre. Ticket er tilgjengelig i butikk, på nett eller på telefon.

Klager kjøpte to reiser i samme navn på strekningen Stavanger - Amsterdam, men på ulike flytider. Ticket kan derfor ikke søke full refusjon fra flyselskapet på grunnlag av dobbeltbooking.

Ticket kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager bestilte to reiser på Tickets nettside henholdsvis den 16. og 25. august 2017. Reisene ble bekreftet med epost sendt til klagers epostadresse. Dette fremgår av fremlagt dokumentasjon.

Ticket er en formidler av flybilletter. Før klager fikk gjennomført bestillingene hos Ticket måtte hun krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at dersom man ikke mottar reisebekreftelse innen 24 timer må man kontakte reisebyrået. Først den 27. oktober tok klager kontakt med reisebyrået angående dobbeltbestillingen. Det var på dette tidspunktet for sent å kansellere billettene.

Nemnda mener klager selv må bære ansvaret for at hun dobbeltbestilte reisene.

Det var ingen refusjon på billettene klager bestilte. Nemnda anbefaler at Ticket refunderer eventuelle refunderbare skatter og avgifter dersom dette ikke er gjort.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Maricor Maglasang (HRG Nordic)
- Joachim Sponheim (SAS)