

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon ved dobbeltbooking på Travellinks nettsider.

Dato

09.10.2015

Saksnummer

4/15P

Tjenesteyter

Travellink

Saken gjelder:

Krav om refusjon ved dobbeltbooking på Travellinks nettsider.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise med Norwegian og hotellrom på Grandior Hotel Prague i Praha.

Reisen ble bestilt på nettsidene til Travellink den 30.09.2014 og da klager skulle betale, fikk de flere ganger beskjed om at koden var feil. De forsøkte med flere betalingskort. Det fremgikk ingen informasjon om at det var noen feil på nettsiden til Travellink. Kun én gang fikk klager beskjed om at transaksjonen hadde gått igjennom.

Da klager ankom hotellet i Praha 06.10.14 fikk de beskjed om at det var booket to hotellrom i deres navn. Klager hadde ikke oppdaget at de var blitt trukket dobbelt for hele turen bare med noen minutters mellomrom. En gang på vanlig Visa og en gang på MasterCard.

Klager kontaktet Travellink så fort kundeservice åpnet neste dag og forklarte hendelsen. Klager snakket lenge med en hyggelig kunderådgiver. Etter et par timer ringte de tilbake og klager ble informert om at kun deler av beløpet kunne tilbakeføres til klagers konto. Flyreisen var allerede gjennomført, og flyselskapet var ikke villig til å tilbakeføre beløpet som var betalt. Klager måtte også betale for en natt overnatting på hotellet.

Klager har vært i kontakt med Travellink per telefon etter hjemkomst. Travellink mener klager burde forstått at en dobbel transaksjon var gjennomført da de mottok flere e-poster med bekreftelser enn vanlig. Klager ser at hun i ettertid burde ha reagert på dette. Klager skriver at de mottok 3 e-poster, og ikke 4, og med 20 minutters mellomrom til tross for at transaksjonen ble gjort tettere. Travellink hevder per telefon til klager at man ved dobbel registrering av unik informasjon (som e-postadresse og tlf.nr.) skal motta en varslingsmelding, noe klager ikke fikk da reisen ble bestilt.

Ifølge vilkårene til Travellink, skal man kontakte kundeservice dersom man opplever feil ved bestilling av reise.

Klager er av den oppfatning at det var noe galt med bankkortene de brukte, ikke med nettsiden til Travellink.

Klager har forsøkt å få hjelp av banken sin, da de brukte MasterCard ved bestilling, men ettersom kun ett av beløpene er trukket fra dette kredittkortet, kan heller ikke banken hjelpe klager.

Klager har fått tilbake deler av beløpet for dobbeltbookingen, men synes det er urimelig at de må dekke «tapet».

Det vises for øvrig til klagers brev.

Travellink har i det vesentlige anført:

Travellink har ikke kommentert saken ovenfor Pakkereisenemnda.

Nemnda bemerker:

Pakkereisenemnda er opprettet etter avtale mellom Norsk Reiselivs Forum og Forbrukerrådet. I henhold til nemndsavtalen pkt 6 skal partene gis anledning til å uttale seg før nemnda behandler saken.

Dersom en part unnlater å komme med uttalelse til nemnda, kan nemnda treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken.

Travellink har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda finner å kunne ta stilling til saken på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Turen ble bestilt den 30. september og ble foretatt 6. til 9. oktober 2014.

Nemnda legger til grunn, som beskrevet av klageren, at hun ved en feil booket samme tur to ganger. Dette oppdaget hun imidlertid ikke før hun sto i hotellresepsjonen på hotellet i Praha der hun fikk opplyst at det var reservert to rom i hennes navn.

Klageren hadde problemer med bestillingen på nettsidene, og brukte to forskjellige kredittkort. Hun mener at hun kun en gang fikk opp et bilde på kundesiden som bekreftet at bestillingen var gått igjennom. Etter noen minutter fikk hun imidlertid tre forskjellige mailer fra Travellink. Hun reagerte ikke på dette.

Nemnda går ut fra at det er to av de tre mailene som er vedlagt saken. Begge inneholder bekreftelse på den bestilte reisen. Mailene oppgir hvert sitt reservasjonsnummer for reisen, 4BNYCG og 4A6HTD.

Det er vanskelig for Pakkreisenemnda å ta stilling til om det oppsto en eller annen feil ved Travellinks nettsider da klageren foretok bestillingene, men det er et faktum at begge bestillingene gikk igjennom. Det er også et faktum at det automatisk ble sendt ut to forskjellige mailer med hvert sitt reservasjonsnummer bare minutter etter at bestillingene var foretatt.

Nemnda finner etter dette at det var uaktsomt av klageren ikke å sjekke mailene med bestillingsbekreftelsene nøye, spesielt fordi hun hadde brukt to forskjellige kredittkort. Hadde hun gjort det, kunne hun ha kontaktet Travellink før reisen ble foretatt. Da ville det ha vært større sannsynlighet for at hun kunne ha avbestilt, i alle fall mot ett vederlag.

Pakkereisenemnda kan etter dette ikke anbefale at klageren får ytterligere refusjon ut over det hun har fått for hotellrommet.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt noen refusjon i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Karianne Haugom, Ving Norge AS, Line Vestgård, Kilroy Travel 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.