

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet dobbelt bestilt reise.

Dato

25.06.2018

Saksnummer

2017-02412

Tjenesteytere

Bravofly

Klager har i det vesentlige anført

Den 8. august 2017 bestilte klager en enveisbillett fra Barcelona til Trondheim hos Bravofly med avreise samme dag. Da betalingen ikke gikk gjennom booket klager reisen en gang til og fikk gjennomført betalingen.

Ved innsjekk senere samme dag ble klager gjort oppmerksom på at hun lå inne med to like reservasjoner. Klager valgte å benytte den siste hvor betalingen ble bekreftet. Hun forsøkte så å komme gjennom til Bravofly per telefon uten å lykkes. Hun sendte eposter, men har ikke fått svar fra selskapet.

Klager ble belastet for to reiser den 8. august, kroner 4 165, 13, samt kroner 3 783,27. Klager benyttet billetten til kroner 3 783,27.

Klager krever refusjon av den første billetten, kroner 4 165,13.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager booket to identiske reiser fra Barcelona til Trondheim via München og Oslo for reise samme dag den 8. august 2017. Begge bestillingene ble gjort henholdsvis kl 15.03 (epost ble sendt kl 15.09) og kl 15.08 (epost ble sendt kl 15.11), og betaling gikk gjennom. Bravofly viser til fremlagt bekreftelse som viser ovennevnte.

Klager viser til en epost som ble sendt Bravofly ti dager etter reisen den 18. august, til en epost adresse som kun skal benyttes dersom man vil kansellere en forsikring. Videre har klager fremlagt utskrift av en epost som ble sendt til en no-reply adresse, hvor hun forklarer at hun har ventet åtte minutter i telefonkø. Bravofly beklager at det i travle perioder kan være noe venting på telefonlinjene til reisebyrået.

I tiden fra flyet skulle gå frem til den 18. august har ikke Bravofly registrert at klager har vært i kontakt med reisebyrået på noen måte.

I henhold til Bravoflys regler og vilkår som klager krysset av for å ha lest, må man ved kansellering av en reise alltid kontakte Bravofly per telefon, da reisebyrået ikke kan garantere at epost blir lest før flyavgang. Videre kommer det frem at dersom det er mindre enn 24 timer til avgang skal man kontakte flyselskapet direkte.

Da Bravofly ikke ble kontaktet av klager per telefon, heller ikke etter reisen, ble bestillingen registrert som no-show. Da det kun er skatter som er refunderbare på billetttypen klager kjøpte, er det dessverre ikke mulig for Bravofly å imøtekomme klagers krav om full refusjon.

Det vises for øvrig til Bravoflys brev.

Nemnda bemerker

Klager bestilte to reiser på Bravoflys nettside den 8. august 2017. Disse ble betalt med kredittkort. Reisene ble bekreftet med epost sendt til klagers epostadresse. Dette fremgår av fremlagt dokumentasjon fra Bravofly.

Bravofly er en formidler av flybilletter. Før klager fikk gjennomført bestillingene hos Bravofly måtte kun krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at dersom man ønsker å avbestille en reise må man kontakte reisebyrået per telefon, eller flyselskapet dersom det er under 24 timer til avreise. Først den 18. august 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. Klager fikk vite om dobbeltbestillingen samme dag som reisene ble bestilt og hadde hatt mulighet til å få annullert den ene bestillingen dersom hun hadde henvendt seg til reisebyrå eller flyselskap umiddelbart.

Det var ingen refusjon på billettene klager bestilte. Bravofly anbefales å tilbakebetale refunderbare skatter og avgifter med fratrekk av serviceavgift, dersom dette ikke allerede 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)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørlie (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)