

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av dobbelt bestilt reise.

### Dato

02.10.2015

### Saksnummer

0201/15F (Gjenopptatt til ny behandling 14.03.2016, ingen endring.)

### Tjenesteyter

Tripmonster.no

### Klager har i det vesentlige anført:

Den 29. desember ville klager bestille en reise på Tripmonster til USA. Hun la inn navn og destinasjon, men før hun rakk å velge betalingsmåte frøs siden slik at hun måtte begynne på nytt. Hun fullførte bestillingen og valgte faktura som betaling.

Deretter får klager en e-post fra Tripmonster som sier at status på bestilling nummer 1078788 er avbestilt. Klager går derfor på nytt inn på reisebyråets nettside for å bestille samme reisen en gang til. Hun får bekreftelse på e-post som sier at bestilling nummer 1079333 er ok.

Noen dager senere i januar mottar klager en faktura fra Resurs Bank som krever kroner 5 400 for en billett med bestillingsnummer 1078791. Klager undrer seg over dette og sjekker mailen sin. Der finner hun 3 forskjellige bestillingsnummer fra Tripmonster.

Tripmonster sier klager har dobbeltbestilt og at de ikke kan refundere den ene reisen. Den første bestillingen ble ikke fullført, men Tripmonster har likevel kreert et bestillingsnummer. At det var denne reisebyrået sendte e-post på som avbestilt var umulig for klager å forstå.

Klager stiller seg kritisk til at Tripmonster kreerer en bestilling og et bestillingsnummer på en reservasjon som ikke er fullført med betaling på deres nettsider.

Klager krever refusjon av den ene billetten, kroner 5 400.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tripmonster har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

Klager har bestilt tre reiser på Tripmonsters nettsider og betalt to av de:

1078788, 29. desember kl. 12:18 - ikke betalt. Tripmonster sendte automatisk e-post til klager om at reservasjonen var avbestilt.

1078791, 29. desember kl. 12:21 - betalt med faktura fra Resurs Bank.

1079333, 30. desember kl. 10:59 - betalt med kredittkort.

Tripmonster har vært i kontakt med SAS, men flyselskapet vil ikke tillate refusjon på den ene billetten. Tripmonster kan av den grunn ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Tripmonsters brev.

### **Nemnda bemerker:**

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Klagen er forelagt Tripmonster ved nemndas e-post av 3. februar 2015 med frist til 17. mars 2015 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at dersom selskapet ikke benytter sin rett til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de foreliggende opplysninger. Det fremgår videre at nemnda normalt vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegår av selskapet.

Tripmonster har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Klager har opplyst at den første bestilling stoppet opp før den var gjennomført. Tripmonster har ikke bestridt dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Klager hadde etter nemndas vurdering ingen grunn til å tro at det var blitt opprettet et bestillingsnummer hos Tripmonster siden bestillingen ikke ble gjennomført.

Klager forsøkte kort tid etter å gjennomføre en ny bestilling. Denne gangen lyktes det. Hun valgte betaling med Ressursbank. Klager mottok deretter en bestillingsbekreftelse med bestillingsnummer 1078788. Det fremkommer av denne at den var avbestilt. Nemnda har forståelse for at klager oppfattet dette slik at det var den gjennomførte bestillingen som av en eller annen grunn var avbestilt. Hun hadde følgelig grunn til å tro at hun fortsatt ikke hadde billetter.

Klager gjorde neste dag et nytt forsøk på å bestille billettene. Billettene ble betalt med bankkort, og bestillingen ble gjennomført. Bestillingen ble bekreftet.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at Tripmonster må bære ansvaret for uklar kommunikasjon og den misforståelsen som oppstod. Nemnda anbefaler at Tripmonster refunderer utgiftene til ett sett billetter med kr 5.400.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Tripmonster refunderer kr 5.400.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Bente Foshaug, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, bransjerepresentant.

*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.*