

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av dobbelt bestilt reise.

Dato

02.10.2015

Saksnummer

0105/15F

Tjenesteyter

Tripmonster

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise på Finn.no til New York for reise 22. - 30. november 2014. For å unngå kredittkortgebyr valgte klager bankaxept. Etter at betalingen var gjennomført kom meldingen «pending» opp på skjermen, og at det ville ta en til to dager før betalingen var registrert.

Klager var allerede sent ute med å bestille reisen og ville ikke vente en til to dager. Han valgte derfor å bruke sitt kredittkort likevel. Han stod i samme skjermbilde og la inne kredittkortopplysningene.

I ettertid viste det seg at klager ble belastet to ganger, en på hvert kort. Han mottok ingen bekreftelse på e-post på den første betalingen da den havnet i søppelposten, han visste derfor ikke at betalingen var gått gjennom.

Klager stiller seg kritisk til at Tripmonster kan belaste samme reise på samme person to ganger.

Klager krever refusjon av den ene belastningen, kroner 3 700.

Det vises for øvrig til klagers brev.

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

Klager booket to reiser den 1. november, en kl. 12:30 og en kl. 13:19. Klager fikk tilsendt e-post på oppgitt adresse på begge bestillingene.

Da det ikke er noen refusjon på billetten klager har bestilt kan Tripmonster ikke imøtekomme hans krav om refusjon.

Nemnda bemerker:

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at klager bestilte samme reise med om lag en times mellomrom. Nemnda viser til fremlagte bestillingsbekreftelser. Nemnda legger til grunn at bestillingsbekreftelsene ble sendt klager.

Nemnda antar at dobbeltbestillingen skyldes en misforståelse, men kan ikke se at Tripmonster kan lastes for denne. Det er ikke noe som underbygger at det har vært feil ved Tripmonsters datasystem eller at de har hatt problemer med sendinger til g-mail. Klager burde eventuelt ha sjekket sin søppelpost.

Om Tripmonster burde ha oppdaget misforståelsen, vil avhenge av datasystemet. Nemnda kjenner ikke dette. Nemnda har imidlertid behandlet andre klager med lignende problemstilling. Det har der blitt anført at flyselskapet ikke kan sikre seg mot dobbeltbestilling på samme navn, da det ville hindre personer med samme navn å bestille samme reise.

Nemnda er av den oppfatning at klager er bundet av begge bestillinger og finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

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

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.