

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Twist vedrørende faktura.

### Dato

10.05.2016

### Saksnummer

0983/15F

### Tjenesteyter

Tripmonster.no

### Klager har i det vesentlige anført:

Klagers reiserute var Trondheim til Manila via Stockholm og Doha den 6. juli 2015 kl. 09:55. Retur Manila til Trondheim via Doha og Stockholm den 19. juli.

Klager mottok melding to ganger om betalingsfrist som ikke ble overholdt. Billettene skulle da ifølge Tripmonster.no bli kansellert. Nå har klager blitt kontaktet av Resurs Bank for betaling av reisen. Da klager har fått beskjed om at billettene var kansellert så blir det heller ikke aktuelt å reise. Klager var i den tro at når de hadde fått beskjed om kansellering så ble dette også formidlet til bankforbindelsen til Tripmonster.no.

Klager har innbetalt 5 800 kroner og trodde at hun var ferdig med saken.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tripmonster.no har i det vesentlige anført:

Den 8. april 2015 ble det bestilt to billetter fra Trondheim til Manila den 6/7-19/7-15 (booking 1173887). Det ble automatisk sendt ut en bekreftelse på bookingen. Da denne ikke ble betalt samme dag så ble den automatisk kansellert ved midnatt.

Den 10. april 2015 ble det bestilt to billetter fra Trondheim til Manila den 6/7-19/7-15 (booking 1175596). Her valgte klager betalingsalternativet med Resurs Bank. Dette måtte gjøres før klager kunne gjennomføre sin booking, samt at det måtte leses og godkjenne reisevilkårene. Det ble så sendt en bekreftelse på reisen og elektroniske billetter per e-post.

Tripmonster.no ble kontaktet av klager hvor hun lurte på hvorfor hun hadde mottatt en faktura fra Resurs Bank da reisen var avbestilt. Det er booking 1173887 som er avbestilt. Fakturaen som klager hadde mottatt gjelder booking 1175596. Tripmonster.no informerte klager om at denne kunne avbestilles og at flyselskapene da ville kunne tilbakebetale ca. NOK 2 900 per person. Klager kom aldri tilbake til Tripmonster.no og booking 1175596 ble da heller ikke avbestilt.

Tripmonster.no kan således ikke makulere slutfakturaen hos Resurs bank.

Det vises for øvrig til Tripmonster.no sitt brev.

### **Nemnda bemerker:**

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at bestillingen klagers venninne foretok den 8. april 2015 ikke ble betalt. Bestillingen, som hadde bestillingsnummer 1173887, ble derfor kansellert av Tripmonster. Tripmonster sendte ut melding om dette. Det fremgår ikke av saken når meldingen ble sendt. Det fremgår heller ikke om meldingen ble sendt til klager eller klagers venninne.

Klager bestilte deretter selv den 10. april 2015 tilsvarende reise. Hun valgte betalingsutsettelse gjennom Resurs bank. Tripmonster sendte ut bestillingsbekreftelse der det fremkommer at betalingen er gjennomført 10. april 2015.

Nemnda er av den oppfatning at den siste bestillingen er bindende. Den ble bindende ved gyldig bestilling og Tripmonster aksept.

Klager oppdaget misforståelsen i mai 2015. Hun sendte e-post til Tripmonster 27. mai. Tripmonster svarte samme dag at billettene kunne avbestilles. Ved en eventuell avbestilling ville klager få tilbake ca. 2 900 NOK per person.

Klager har opplyst at hun betalte 2 900 kroner per billett den 29. juni 2015, og at hun dermed trodde hun var ferdig med saken. Det er ikke fremlagt noe brev/e-post fra klager om at hun avbestiller reisen. Nemnda legger til grunn at noe slikt ikke finnes. Det fremkommer heller ingen opplysninger om hvorledes betalingen ble merket.

Nemnda legger etter dette til grunn at klager har misforstått Tripmonster. I stedet for å avbestille reisen og få tilbakebetalt ca. kr 5.800 av totalt beløp på kr 14.511, har klager betalt inn kr 5.800 uten å avbestille reisen. Innbetalingen har blitt ansett som en delbetaling av reisen. Slik saken er opplyst er det etter nemndas vurdering ikke grunnlag for å laste Tripmonster/Resurs bank for dette.

Etter nemndas oppfatning må klager bære ansvaret for misforståelsen som er oppstått. Reisen ble aldri avbestilt og etter det som er opplyst var det ikke noe som tilsa at Tripmonster/ Ressursbank burde ha reagert på betalingen.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemnda bemerker avslutningsvis at myndigheter og flyplasser pålegger flyselskap å kreve inn skatter og avgifter per reisende passasjer. Disse skattene og avgiftene kreves bare fra flyselskapet når passasjeren faktisk velger å reise. Dersom passasjeren ikke benytter seg av sin planlagte reise, har passasjeren rett til å få refundert slike offentlige skatter og flyplassavgifter. Det er uklart for nemnda om klager har fått refundert skatter og avgifter for den siste bestillingen, 1173887. Dersom skatter og avgifter ikke er refundert (eventuelt med fratrekk av et behandlingsgebyr) anbefales det gjort.

### **Vedtak:**

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

Nemnda anbefaler at offentlige skatter og flyplassavgifter refunderes dersom dette ikke allerede er gjort.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Monica Grimstad, Widerøe's Flyveselskap 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.*