

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning i form av reisegavekort som kansellering ev bestillingen.

Dato

31.10.2016

Saksnummer

2016-00084

Tjenesteytere

Supersaver

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Sardinia den 3. november 2015.

Før avreisedagen sjekket klager bestillingen på MyTripPage og så en melding om at «delar av bestillingen har blitt kansellert eller endret». Klager forsøkte å kontakte Supersaver, men fikk ikke svar.

Da klager skulle sjekke inn på Gardermoen den 3. november, fikk han beskjed om at Supersaver ikke hadde bestilt flybilletter til ham.

Klager kontaktet Supersaver som informerte om at det var sendt mail angående kanselleringen og at beløpet for reisen var returnert klagers konto.

Klager stiller seg kritisk til at det ikke ble sendt mail til klager som informerte om kanselleringen. Klager har i tillegg holdt seg oppdatert på MyTripPage.

Klager krever kompensasjon i form av gavekort på 20 000 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Supersaver.no har ikke avgitt uttalelse til nemda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

Den 3. september ble det sendt mail til klager om at det var oppstått en teknisk feil og at betalingen var refundert samme dag.

I henhold til Supersavers reisevilkår så kan det hende at Supersaver kommer tilbake innen 24 timer. Som kunde er man ansvarlig for å kontrollere sin epost.

Supersaver finner ikke å kunne etterkomme kravet.

Nemnda bemerkar

Klager har inngått avtale med Supersaver om kjøp av flybilletter gjennom Supersaver. Billettene ble betalt og klager fikk tilsendt reisedokumentet.

Supersaver har i epost til klager opplyst at det dessverre har blitt en teknisk feil og at betalingen er refundert samme dag. Supersaver har ikke gitt noen forklaring ut over dette. Supersaver har heller ikke gitt noen forklaring på at det i utskriften fra Mytrip står at "[d]eler av din bestilling har blitt kansellert eller endret".

Nemnda finner saken uklar. Supersaver burde etter nemndas vurdering gitt mer utfyllende informasjon samt underbygget sine påstander. På bakgrunn av de foreliggende opplysninger finner nemnda det mest sannsynlig at billettene ikke ble betalt til flyselskapet pga. en feil hos/fra Supersaver. Dersom klager har hatt et økonomisk tap som følge av dette, bør Supersaver etter nemndas vurdering erstatte tapet. Det foreligger ikke noen hjemmel for erstatning av ikke-økonomisk tap.

Nemnda finner ikke å kunne etterkomme klagers krav om reisegavekort.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne gi klager medhold i kravet om reisegavekort. Nemnda anbefaler at Supersaver erstatter et eventuelt økonomisk tap klager er påført.

Nemndas representanter

Einar Kaspersen (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Linda Olsen (Norwegian)

Camilla Rise (NHO luftfart)