

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Ansvar for mislykket belastning av kredittkort.

Dato

15.11.2012

Saksnummer

190/12F

Tjenesteyter

Air Berlin

Klager har i det vesentlige anført:

Klager forsøkte å bestille en reise på Air Berlins nettside i juni 2011. Klager oppgav alle opplysninger inkludert kredittkortnummer.

Noen dager senere fikk klager beskjed fra Air Berlin om at de ikke greide å belaste hans kredittkort. Klager har et gyldig kredittkort med høy kredittgrense. Klager sendte deretter alle kortopplysninger på nytt, men selskapet greide ikke å belaste kortet.

Noen dager før avreise kansellerte klager flybillettene per telefon, og trodde at saken var ute av verden.

Noen uker senere fikk klager krav fra flyselskapet om å betale 261,96 euro for flybillettene som klager aldri mottok. Senere mottok klager inkassovarsel. Etter at klager sendte skriftlig klage til direktøren i Air Berlin, reduserte flyselskapet kravet til 110,96 euro som fortsatt står.

Klager ber transportklagenemnda om hjelp til å løse denne saken.

Air Berlin har i det vesentlige anført:

Ved bestilling av reise på Air Berlins nettsider i juni 2011, var klagers kredittkort ikke gyldig for betaling.

Klager krysset av for å ha lest regler og vilkår ved bestilling av reisen. Her står det at dersom kredittkort ikke er gyldig ved betaling av reisen vil reservasjonen bli kansellert.

Etter å ha trukket fra skatter og avgifter gjenstår et beløp på 110,96 euro på flybillettene. Beløpet er fortsatt ikke betalt av klager.

Nemnda bemerker:

Ved bestilling av billetter på internett er bestillingen bindende for kunden i det han bekrefter bestillingen ved avslutningen av bestillingsprosessen. Kunden har i dette øyeblikk forpliktet seg til å kjøpe/betale billettene.

Bestillingen ble i dette tilfellet kansellert som følge av at Air Berlin ikke lyktes å belaste klagers kredittkort. Hvorvidt Air Berlin i dette tilfelle har rett til betaling for billettene, vil etter nemndas vurdering avhenge av hva som var årsaken til at kortet ikke kunne belastes.

Etter nemndas vurdering har det formodningen for seg at manglende belastning av klagers kort skyldes forhold ved kortet/klager/banken. Nemnda kan ikke se at de foreliggende opplysninger gir grunn til annen vurdering i denne saken. Nemnda bemerker videre at klager i dette tilfellet ble gjort oppmerksom på feilen, og at han fikk god tid til å rette opp problemet.

Nemnda er av den oppfatning at klager er bundet av sin bestilling, 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.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

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.