

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av bestilt reise.

Dato

08.05.2018

Saksnummer

2017-01618

Tjenesteytere

Supersaver

Klager har i det vesentlige anført

Om kvelden den 20. juni 2017 bestilte klager en reise hos Supersaver for avreise neste morgen kl 09.00 t/r Oslo - Pristina via Istanbul. På nettsiden kom følgende melding opp: "Vi holder på med å behandle bestillingen din". Da klokken begynte å nærme seg midnatt ga klager opp med å vente på bekreftelse fra reisebyrået, og bestilte reisen på en annen nettside. Reisen var for klagers ektemann, og det hastet med å reise da hans far hadde blitt syk.

I ettertid oppdaget klager at hun hadde blitt belastet for den første bestillingen med kroner 5 705, 92.

Klager krever beløpet refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 20. juni 2017 kl 22:51:06 gjennomførte klager en bestilling t/r Oslo - Pristina på Supersavers hjemmeside, avreise 21. juni, pris kroner 5 705,92, referanse KITFKP. En reisebekreftelse ble sendt per epost til oppgitt epostadresse kl 22:51:27, og billetten ble utstedt og belastet kredittkortet klager registrerte i bestillingen.

Samme kveld kl 23:58:21 gjennomførte klager en ny bestilling, denne gangen en vei Oslo - Pristina uten retur, avreise 21. juni, pris kroner 4 565,92, referanse KITH7E. En reisebekreftelse ble sendt per epost til oppgitt epostadresse kl 23:58:33, og billetten ble utstedt og belastet kredittkortet klager registrerte i bestillingen.

Førstnevnte bestilling med referanse KITFKP ble benyttet av den reisende. Supersaver viser til fremlagt utskrift av klagers bestillinger for å dokumentere ovennevnte.

Før man får gjennomført en bestilling hos Supersaver må man krysse av for å ha lest regler og vilkår, her kommer det frem at den reisende selv er ansvarlig for eventuelle dobbeltbestillinger, og at Supersaver ikke står ansvarlig for tap kunden pådrar seg som en følge av dette.

Supersaver kan ikke se å ha gjort noe galt i denne saken, og kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Supersaver er et nettreisebyrå som satser på automatisert virksomhet. Målet er å lage en prosess der det skal være enkelt å bestille flybilletter.

Spørsmålet i denne saken er hvem som er ansvarlig for dobbeltbooking av klagers reise til Pristina; klageren eller nettreisebyrået.

Supersaver har fremlagt dokumentasjon som viser at det ble sendt epost til klager på begge bestillingene. At klager hadde hastverk og valgte å bestille en ny reise før reisebekreftelsen kom, kan ikke Supersaver lastes for. Det er nemndas syn at klager selv er nærmest til å bære risikoen for dobbeltbookingen i dette tilfellet, og at hun må bære tapet selv.

Vedtak

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

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Camilla Rise (NHO luftfart)
- Joachim Sponheim (SAS)