

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet dobbelt bestilt reise.

Dato

11.09.2018

Saksnummer

2017-02746

Tjenesteytere

Eurowings

Bravofly

Klager har i det vesentlige anført

26. august 2017 bestilte klager syv billetter t/r Oslo - Hamburg hos nettreisebyrået Bravofly for reise 17. - 19. november 2017. Klager mottok reisebekreftelse med en gang og alt så bra ut. Bookingreferanse OG6LHX for utreisen og HEVZ2X for returen, pris kroner 7 270.

30. august mottok klager en epost fra flyselskapet Eurowings hvor det står at betalingen for reisen ikke lot seg gjennomføre og at bestillingen derfor ikke var bekreftet:

"Unfortunately your payment is declined and your booking CE8K7K could not be confirmed. Please try again."

Han velger derfor å bestille en ny og identisk reise denne gangen på Eurowings hjemmeside. Han mottok bekreftelse på syv billetter. Bookingreferanse WDIC5Q, pris kroner 8 386.

Klager viser til fremlagt dokumentasjon på ovennevnte.

To dager senere oppdaget klager at han likevel var blitt belastet for begge reservasjonene. Klager viser til fremlagt kopi av skjermdump som viser at begge reservasjonene ligger aktivt inne og er bekreftet.

Klager stiller seg undrende til hvorfor Eurowings sendte eposten med feil informasjon. Han mener flyselskapet må stå ansvarlig for at det her ble bestilt to identiske reiser.

Klager krever refundert den ene bestillingen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Eurowings har ikke avgitt uttalelse til klager eller til nemnda.

Bravofly har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en t/r reise på Bravoflys nettsider den 26. august 2017, på følgende referansenummer:

Bravoflys booking nr: ID: 1079178381

Flyselskapet Eurowings booking nr: Utreise: OG6LHX - Retur: HEVZ2X

I henhold til standard prosedyre betaler kunden til reisebyrået, og reisebyrået betaler flyselskapet. Bravoflys betaling til flyselskapet ble bekreftet og billettene kunne utstedes og bekreftelse ble sendt til klager.

Bravofly deler aldri ut kundens kontaktinformasjon til flyselskapene. Dersom en betaling ikke blir bekreftet vil flyselskapet kontakte reisebyrået som igjen kontakter kunden.

Bookingreferansen klager viser til, CE8K7K, er ikke å finne i Bravoflys reservasjonssystem, det vil si at denne reisen ikke ble bestilt gjennom Bravofly.

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

Nemnda bemerker

26. august 2017 bestilte klager syv billetter t/r Oslo - Hamburg hos nettreisebyrået Bravofly for reise 17. - 19. november 2017. Klager mottok reisebekreftelse med en gang og alt så bra ut. Bookingreferanse OG6LHX for utreisen og HEVZ2X for returen.

30. august hevder klager at han mottok en epost fra flyselskapet Eurowings hvor det står at betalingen for reisen ikke lot seg gjennomføre og at bestillingen derfor ikke var bekreftet:

"Unfortunately your payment is declined and your booking CE8K7K could not be confirmed. Please try again."

Han velger derfor å bestille en ny og identisk reise denne gangen på Eurowings hjemmeside. Han mottok bekreftelse på syv billetter. Bookingreferanse WDIC5Q. To dager senere oppdaget klager at han likevel var blitt belastet for begge reservasjonene.

Bravofly hevder at i henhold til standard prosedyre betaler kunden til dem, og reisebyrået betaler flyselskapet. Bravoflys betaling til flyselskapet ble bekreftet og billettene kunne utstedes og bekreftelse ble sendt til klager.

I følge Bravofly deler de aldri ut kundens kontaktinformasjon til flyselskapene. Dersom en betaling ikke blir bekreftet, vil flyselskapet kontakte reisebyrået som igjen kontakter kunden.

Bookingreferansen klager viser til, CE8K7K, er ikke å finne i Bravoflys reservasjonssystem ifølge selskapet. Det hevder at denne reisen ikke ble bestilt gjennom Bravofly.

Nemnda finner det vanskelig å forstå hvorfor Eurowings skulle ha sendt en slik mail til klager med en helt annen bookingreferanse(CE8K7K), dersom reisen var bestilt hos Bravofly? Referansenummeret (CE8K7K) er ikke er det samme som Bravoflys referanser.

Nemnda finner at saken reiser bevisspørsmål som ikke kan klarlegges under saksbehandlingen. Saken blir av denne grunn å avvise, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Borgar Sandvik

Joachim Sponheim (SAS)