

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av dobbelt bestilt billett.

Dato

09.07.2013

Saksnummer

074/13F

Tjenesteyter

Gotogate

Krav om refusjon av dobbelt bestilt billett.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle bestille en flybillett for sin forlovede på Gotogate.no. Da klager skulle registrere sitt kredittkort kom det opp melding om at navn på reisebestiller og betaler ikke stemte overens.

Klager gitt derfor ut av nettsiden og inn igjen for å bestille på nytt. Da bestillingen var gjennomført, oppdaget klager at også den første bestillingen var bekreftet, til tross for feilmeldingen vedrørende navn.

Klager har kontaktet Gotogate, som har sendt forespørsel til flyselskapet, men flyselskapet har enda ikke gitt reisebyrået tilbakemelding.

Klager krever refusjon av den ene billetten, kroner 5 139.

Gotogate har i det vesentlige anført:

Før man får gjennomført en bestilling på Gotogates nettsider må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her står det følgende:

«Reisevilkår:

Reisende plikter å sette seg inn i reisevilkårene før kjøpet fullføres samt kontrollere at navn i bestillingen staves korrekt og likt med navnet i passet.(...)»

«Avbestilling: Billettene utferdes umiddelbart ved betalingstilfellet og er deretter ikke mulig å refundere eller å endre. Gotogate følger flyselskapenes regler for bestillinger som vanligvis er meget restriktive, det vil si at ingen tilbakebetaling eller ombestilling kan skje.»

Videre står det:

«Dobbeltbestilling:

Det er den som bestiller som må forsikre seg om at eventuelle dobbeltbestillinger avbestilles - uansett hvor det er gjort. Den reisende risikerer ellers at flyselskapet uten forvarsel avbestiller

dobbeltbestillingen. Gotogate.no tar ikke ansvar for flyselskapets avbestillinger, eller uteblitt tilbakebetaling i samband med dette.»

Umiddelbart etter klagers bestillinger ble det sendt bekreftelse til hans e-post adresse. Klager hevder han fikk opp en feilmelding, men har ikke fremlagt bevis på dette. Det ble ikke registrert noen tekniske feil på systemet hos Gotogate på dette tidspunktet.

Først to dager etter at klager gjennomførte bestillingene kontaktet han Gotogate. I reisebyråets regler og vilkår kommer det frem at klager må kontakte Gotogate umiddelbart dersom det gjøres feil i bestillingen.

Klager var uaktsom ved bestilling. Dersom klager hadde kontrollert e-post eller kontoutskrift ville han oppdaget dobbeltbestillingen. Det kommer tydelig frem i Gotogates regler og vilkår hvilke prosedyrer som gjelder ved dobbeltbestillinger, klager forholdt seg ikke til disse.

Gotogate har forespurt flyselskapet om refusjon, men har fått avslag da klager aldri kansellerte dobbeltbestillingen.

Gotogate har refundert skatter og avgifter, kroner 1 952, men kan dessverre ikke imøtekomme krav utover dette.

Det vises for øvrig til Gotogates brev.

Nemnda bemerker:

Det fremgår av bestillingsbekreftelsene at samme reise er registrert bestilt to ganger med ca. en times mellomrom. Det fremkommer videre at klager har mottatt begge bestillingsbekreftelser umiddelbart etter bestillingene.

Det er uklart for nemnda hvorledes feilen har oppstått. Nemnda finner det likevel mest sannsynlig at feilen ligger på klagers side. Nemnda viser til at det ikke er noe som tyder på feil ved Gotogates datasystem. Nemnda viser videre til at bestillingsbekreftelse ikke sendes ut før bestillingen er avsluttet og bestilleren har bekreftet at han har kontrollert bestillingen. Bestillingsbekreftelsen sendes ut automatisk på bakgrunn av de registrerte opplysninger.

Nemnda er etter dette av den oppfatning at Gotogate ikke er å laste i sakens anledning. Billettene er ikke refunderbare, og klager har følgelig ikke rett til tilbakebetaling ut over de skatter og avgifter som allerede er refundert.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.