

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet feil i bestillingssystemet.

Dato

22.05.2015

Saksnummer

1137/14F

Tjenesteyter

Supersaver

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise fra Billund til St. Petersburg via København og Berlin for reise den 22. august 2014 kl. 16:30 på Supersavers nettider. Men da klager hadde fullført bestillingen oppdaget han at avreisetidspunktet var endret til kl. 09:20. Det var umulig for klager å reise så tidlig da han skulle hente sitt visum samme dag kl. 12:00.

Klager mener en teknisk feil må ha forårsaket hendelsen. Han stiller seg kritisk til at det ikke lot seg gjøre å endre avgangstiden.

Klager krever refusjon av utgifter i forbindelse med hendelsen, til sammen kroner 5 815.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Supersaver har i det vesentlige anført:

Den 21. august booket klager en reise på Supersavers nettside fra Billund til St. Petersburg for reise den 22. august. Det eneste avgangstidspunktet som har vært aktuelt i bestillingen har vært kl. 09:20, det vises til fremlagt utskrift av bookingen.

Det var ingen teknisk feil på Supersavers nettsiden den 21. august som klager hevder.

Reisebyrået hadde 4 500 bestillinger på sine nettsider den dagen, ingen andre har kommet med samme påstand.

Avgangstidene kommer tydelig frem på Supersavers nettsider før man fullfører en bestilling. Det er dessverre ingen mulighet til å endre eller refundere billetttypen klager kjøpte.

Supersaver har refundert skatter og avgifter, men kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Det vises for øvrig til Supersavers brev.

Nemnda bemerker:

Det står påstand mot påstand om det var en feil i bestillingssystemet som endret avreisetidspunktet, eller om klager ved en feil bestilte et annet avreisetidspunkt enn ønsket.

Nemnda er av den oppfatning at det i utgangspunktet har formodningen mot seg at systemet ved en feil endrer avreisetidspunkt. Systemet er bygget for at dette ikke skal kunne skje. En eventuell feil ville videre mest sannsynlig føre til feil ved flere bestillinger, noe som ikke synes å være tilfelle i saken. Det er på den annen side ikke uvanlig at en kunde ved uoppmerksomhet bestiller reise til feil dato.

Klager krever erstatning. Det påhviler den som fremsetter et krav å sannsynliggjøre at forutsetningene for dette er til stede; her at det var en feil i Supersavers system eller at Supersaver kan lastes på annen måte. Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at klager ikke har oppfylt dette beviskravet 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.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM.

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.