

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet dobbeltbestilling.

Dato

15.11.2012

Saksnummer

220/12F

Tjenesteyter

Supersaver

Klager har i det vesentlige anført:

Klager forsøkte å bestille en flybillett fra Bangkok til Kuala Lumpur t/r hos Supersaver. Da klager la inn kredittkortopplysninger for betaling, kom en feilmelding med rød skrift opp på skjermen, med beskjed om at betalingen var avvist. Dette skjedde to ganger. Klager valgte derfor å bestille reisen hos et annet selskap.

Senere oppdaget klager at Supersaver hadde belastet hans kredittkort, til tross for feilmeldingene.

Klager har kun fått refundert skatter, kroner 1 470, av totalt kroner 3 008. Klager krever det resterende beløpet refundert, samt telefonutgifter på kroner 350.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Supersaver har i det vesentlige anført:

Supersaver kan ut ifra sine systemer se at klagers første forsøk på betaling var mislykket, mens hans andre forsøk var vellykket.

Supersaver er en formidler av flybilletter og må forholde seg til flyselskapenes refusjonsregler. Supersaver kan derfor dessverre ikke refundere klager mer enn skatter og avgifter som er refunderbare, kroner 1 470.

Supersaver viser til sine regler og vilkår som klager krysset av for å ha lest ved bestilling. Her står det at bestillingen er bindende, og at kunden må kontakte Supersaver dersom han ikke mottar reisebekreftelse på e-post innen et par minutter etter bestilling. Klager mottok e-post samme dag som han bestilte reisen.

Supersaver hadde ingen teknisk feil på sin nettside den 16. mars 2012, og kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Det fremgår av bestillingsbekreftelsen at bestillingen faktisk gikk igjennom. Billett ble deretter utstedt. Nemnda finner på den annen side ikke grunn til å tvile på at klager oppfattet det slik at bestillingen ikke var gått igjennom, jf. hans anførsler om dette og at han kort tid etter bestilte billetter hos en annen leverandør.

Nemnda finner at saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen og finner derfor ikke å kunne komme med anbefaling i saken. Saken avvises under henvisning til transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d).

Vedtak:

Saken avvises.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

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.