

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av en bestilling klager hevder han ikke har utført på reisebyråets nettside.

### Dato

10.04.2018

### Saksnummer

2017-01531

### Tjenesteytere

Supersaver

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle bestille en reise hos Supersaver. Da han skulle legge inn sin epost adresse gikk dataen "i svart". Klager forsøkte å finne tilbake til reservasjonen han holdt på med, men fant den ikke. Klager bestilte derfor en ny reise.

Overraskelsen var stor da han fikk melding fra flyselskapet dagen før avreise om at han nå kunne sjekke inn. Klager fullførte aldri den første bestillingen på nettsiden hos Supersaver, og stiller seg sterkt kritisk til at reisebyrået kan belaste hans kort uten godkjenning eller autorisasjon fra klager selv.

Supersaver viser til at de har sendt klager en bekreftelse på reisen per epost, men da denne havnet i klagers søppelpostkasse så oppdaget han ikke denne.

Klager krever refusjon av beløp belastet hans kort, kroner 1 933.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

For at en bestilling skal kunne gjennomføres på Supersavers nettside må man registrere betaling. Det er teknisk umulig at en bestilling blir gjennomført uten at kunden har gjennomført bestillingsprosessen.

Klager gjennomførte bestillingen den 9. juni 2017 og registrerte et kredittkort som betaling. Det ble deretter umiddelbart sendt en epost til oppgitt epostadresse. At denne havnet i klagers søppelpostkasse kan ikke Supersaver stå ansvarlig for.

Supersaver er en formidler av flybilletter. Klager krysset av for å ha lest og akseptert Supersavers regler og vilkår. Her kommer det frem at dersom man ikke mottar

bekreftelse via epost i løpet av noen minutter etter fullført bestilling skal man først sjekke at kontaktopplysningene i bestillingen er korrekt, deretter ta kontakt med Supersaver.

Supersaver kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda legger til grunn at det er teknisk umulig å gjennomføre en bestilling på Supersavers nettsidet uten at kunden har gjennomført bestillingsprosessen. Videre at klager gjennomførte bestillingen den 9. juni 2017 og registrerte et kredittkort som betaling. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Det ble deretter i henhold til denne dokumentasjonen umiddelbart sendt en epost med bekreftelse til oppgitt epostadresse.

Supersaver er en formidler av flybilletter. Klager krysset av for å ha lest og akseptert Supersavers regler og vilkår. Her kommer det frem at dersom man ikke mottar bekreftelse via e-post i løpet av noen minutter etter fullført bestilling, skal man først sjekke at kontaktopplysningene i bestillingen er korrekt, deretter ta kontakt med Supersaver. At e-posten havnet i klagers søppelpostkasse uten at han sjekket denne, kan ikke Supersaver være ansvarlig for.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Line Olafsen (Norwegian)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)