

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kansellering av en booking. Anført teknisk feil/systemfeil ved bestilling.

Dato

07.10.2024

Saksnummer

2024-00420

Tjenesteytere

Supersaver

Klager har i det vesentlige anført

Klager (2 passasjerer) anfører at det ble bestilt én flyreise gjennom den ene passasjerens sin mobil. Det viser seg at Supersaver har registrert bookingen to ganger. Dette oppdaget ikke klager før de skulle sjekke inn på hjemreisen og fikk beskjed om at de hadde to returer per person.

Klager krever at den ene bookingen kanselleres.

Klager har ikke bestilt to reiser, slik det ser ut til å være registrert. Under en tidligere henvendelse til SuperSaver, opplevde de dessverre dårlig dekning på mobilnettet, spesifikt mellom Mo og Matre på Vestlandet. Denne forbindelsesutfordringen resulterte i at bestillingen ble gjennomført uventet mens de var på reise. Da dekningen ble gjenopprettet, mottok de bekreftelse på at bestillingen var fullført, og la ikke ytterligere vekt på dette.

Klager vil gjerne understreke at de ikke bør påføres utgifter på grunn av systemfeil hos SuperSaver som resulterer i uventede bestillinger. Klager ber om at det undersøkes om det foreligger duplikatbestillinger med identisk informasjon, inkludert de samme reisedetaljer og personopplysninger.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Tjenesteyter har i det vesentlige anført:

Marco Polo Travel AS, Supersaver, er en formidler av de reisetjenester, inkludert flybilletter, som tilbys på nettsiden Supersaver.no. Vi opptrer utelukkende i vår kapasitet som formidlere og avtalen for det faktiske kjøpet av flybilletter og flytjenester trer i kraft direkte mellom forbrukeren og det aktuelle flyselskapet. Vi er ikke medleverandør av tjenester og er ikke part i avtaleforholdet mellom forbrukeren og flyselskapet.

Dette innebærer at ansvaret vårt er begrenset til formidlingen og til de eventuelle ekstratjenester forbrukeren kjøper av oss.

Kunden booket sin første ordre (LVXGSM) den 6. november 2022 klokken 16:57:25. Bookingbekreftelsen for denne ordren ble korrekt levert til kundens oppgitte mailadresse klokken 16:57:49, hvilket er mindre enn 1 minutt etter at kunden bekreftet bookingen på vår hjemmeside. Ingen tekniske feil har skjedd fra Supersavers side når denne bookingen ble opprettet.

Kunden har benyttet billettene i denne bookingen. Supersaver kan dog informere om at kunden har startet en tvist angående betaling for denne bookingen, som har blitt avgjort til vår fordel, da det ikke er rimelig å få tilbakebetaling for et produkt somt har blitt benyttet i sin helhet.

Vi vil også påpeke at det ses på som urimelig at kunden ikke var vitende om at denne reisen hadde blitt booket ettersom kunden har benyttet billettene. Dette viser at kunden var klar over at denne bookingen ble laget.

Kunden booket deretter en identisk booking (LVXHV8) samme dag, klokken 17:01. Vi gjør oppmerksom på at den første ordrebekreftelsen allerede var levert hos kunden ved dette tidspunktet. Den andre bookingbekreftelsen ble også levert korrekt til kundens oppgitte e-postadresse, og dette skjedde klokken 17:02:03, hvilket også er innen et minutt fra kunden bekreftet bookingen på vår side.

Kunden har ikke benyttet billettene i denne bookingen og kunden har heller ikke kontaktet oss innen avreisen 8. desember 2022. Dette innebærer at kunden har blitt markert som no-show hos flyselskapet, og en full refusjon ble derfor ikke godkjent av Widerøe. Supersaver kan bekrefte at vi har mottatt skatter tilbake fra Widerøe for denne bookingen, og at disse har blitt videreformidlet til klagers opprinnelige betalingsmetode.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager hadde kjøpt billetter som ikke er refunderbare dersom kunden avbestiller reisen selv. Dette gjelder med unntak for det beløpet som utgjør myndighetspålagte skatter og avgifter, som klager allerede har fått refundert.

Nemnda har vurdert klagers anførsler, men finner at det ikke er sannsynliggjort at dobbeltbookingen skyldes systemfeil. Supersaver har fremlagt dokumentasjon som viser at ordrebekreftelse for første bestilling ble sendt et minutt etter at bestillingen ble foretatt, og at neste bestilling skjedde fem minutter senere. Nemnda mener at klager selv har et ansvar for å undersøke situasjonen nærmere når det oppstår feil i bestillings- og betalingsprosesser ved kjøp på internett.

Basert på partenes forklaringer, finner nemnda det mest sannsynlig at det forhold at bestillingen har blitt gjennomført to ganger skyldes feil på klagers side som Supersaver

ikke kan lastes for. Nemnda mener derfor at klager selv må bære ansvaret for egen bestilling av nye billetter.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)
- Christine Alette Benum (Widerøe)
- Simen Mørk Lanes (Forbrukerrepresentant)