

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av dobbelt belastet reise.

Dato

14.05.2019

Saksnummer

2018-01917

Tjenesteytere

Supersaver

Klager har i det vesentlige anført

Den 16. mars 2018 bestilte klager en reise hos Supersaver t/r Oslo - Sydney. Da hun ikke mottok noen bekreftelse utførte klager bestillingen om igjen. Dagen etter oppdaget klager at hun var blitt belastet for reisen to ganger (2 x 15 966,81 kroner). Klager kontaktet sin bank som ba klager vente noen dager da beløpet mest sannsynligvis ville bli tilbakeført klagers konto. Dette skjedde ikke.

Den 6. april kontaktet klager Supersaver per epost med beskjed om å tilbakeføre det ene beløpet. Klager fikk svar om at de ville se på saken og komme tilbake.

I mellomtiden ble reisen gjennomført fra 3. - 14. mai.

Først den 25. mai mottok klager svar fra Supersaver om at de ikke kunne tilbakeføre det ene beløpet da klager selv hadde dobbeltbestilt reisen, og at årsaken til at hun ikke mottok bekreftelse på den første bestillingen var at hun hadde skrevet feil epost adresse.

Klager innser at hun har utelatt en bokstav i epost adressen, men det hun stiller seg kritisk til er den usedvanlig lange svartiden fra reisebyrået. Dersom klager hadde fått informasjon om hva som var årsaken til dobbeltbelastningen før hun reiste, kunne hun ha avbestilt den ene reisen.

Klager krever refusjon av den ene beløpet, kroner 15 966,81.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Supersaver er en formidler av flybilletter.

Den 16. mars bestiller klager en reise på Supersavers hjemmeside. Hun skriver feil epost adresse og mottar derfor ingen bekreftelse. Istedet for å ta kontakt med Supersaver bestiller hun reisen en gang til. Denne gangen er epost adressen korrekt og klager mottar bekreftelse.

I henhold til Supersavers regler og vilkår som klager krysset av for å ha lest og forstått, er det den reisendes ansvar å kontrollere at alt i bestillingen er korrekt, og dersom noe ikke stemmer må Supersaver kontaktes umiddelbart.

Klagers bank anbefalte henne å vente noen dager da en reservasjon vanligvis blir frigitt i løpet av noen dager. Dette var imidlertid ikke en reservasjon, men en debitering. Kostnadene hadde i tillegg to forskjellige transaksjonsnummer, noe banken burde ha lagt merke til.

Først den 6. april tok klager kontakt med Supersaver per epost. Hun mottok et autosvar med informasjon om lang svartid, og ble samtidig anbefalt å ta kontakt per telefon dersom det hastet.

Den 13. april ba Supersaver om transaksjonsnummer for å kunne spore dobbeltbelastningen. Klager svarte samme dag, men uten å oppgi transaksjonsnummer. Den 18. april ba Supersaver nok en gang om transaksjonsnummer, denne gangen mottok reisebyrået en "out of office" melding.

På klagers epost adresse står kun èn reise registrert, og Supersaver kan ikke finne en dobbeltbelastning på denne reisen.

Først halvannen måned etter at Supersaver ba om transaksjonsnummer, den 22. mai, tok klager kontakt og hevdet at hun allerede hadde oppgitt transaksjonsnummer. Dette stemmer ikke.

Som klager selv anfører har hun på den ene bestillingen skrevet feil epost adresse. Supersaver viser til fremlagt utskrift av sine vilkår:

Bestillingsprosess og kontaktopplysninger:

1. Under bestillingsprosessen får du hjelp av tekniske verktøy til å oppdage eventuelle feil i opplysningene du har oppgitt, slik at du kan rette opp i disse før du sender inn bestillingsforespørselen. Vi ber deg om å kontrollere alle opplysningene du oppgir, nøye før du slutfører bestillingsforespørselen.

Endringsforespørsler som mottas etter dette, kan lede til betydelige tilleggskostnader.

2. Det kan hende at vi trenger å kontakte deg, f.eks. i tilfelle av endringer i de kjøpte reisetjenestene. Du må oppgi korrekte kontaktopplysninger, som telefonnummeret

ditt og e-postadressen din. Du må også sjekke regelmessig om du har mottatt noen meldinger fra oss.

Det er også ditt ansvar å sikre at du har mulighet til å motta meldingene våre. Vi kan ikke holdes ansvarlig dersom du ikke mottar en melding fra oss på grunn av omstendigheter som ligger utenfor vår rimelige kontroll, herunder, men ikke begrenset til (i) at du har gitt oss en feil e-postadresse, (ii) at epostinnstillingene dine hindrer e-posten vår i å nå frem til deg, (iii) at e-postinnstillingene dine behandler e-posten vår som søppelpost.

Supersaver kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Supersavers brev.

Nemnda bemerker

Klager bestilte en reise på Supersavers nettside den 16. mars 2018. Hun registrerte feil epost adresse og mottok ingen bekreftelse. Av den grunn bestilte klager den samme reisen på nytt samme dag.

Supersaver er en formidler av flybilletter. Før klager fikk gjennomført bestillingene hos Supersaver måtte hun krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at dersom man ikke mottar reisebekreftelse innen 24 timer må man kontakte reisebyrået omgående. Først den 6. april tok klager kontakt med reisebyrået per epost angående dobbeltbestillingen. Det var på dette tidspunktet for sent å kansellere billettene.

Ved bestilling av en flyreise på internett, er man selv ansvarlig for at informasjonen som blir lagt, er riktig. Det er viktig å sjekke at navn på reisende, kontaktinformasjon, destinasjon, tidspunkt og liknende er riktig før bestillingen bekreftes. Det er likeledes viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende. Når en kunde gjør en feil som i dette tilfellet, har hun ingen rettigheter utover det avtalen gir anvisning på.

Nemnda forstår at det kan virke formalistisk at det ikke uten kostnad kan foretas en refusjon av en feilbestilt reise. Imidlertid er reglene som nevnt over, og nemnda kan ikke se at Supersaver i dette tilfellet har opptrådt klanderverdig.

Nemnda mener klager selv må bære ansvaret for at hun dobbeltbestilte reisene, og kan ikke anbefale at hun gis medhold i sitt krav.

Klager har imidlertid krav på å få tilbakebetalt skatter og avgifter for de ubenyttede billettene

Vedtak

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

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)
Joachim Sponheim (SAS)
Gøran Jenssen (Widerøe)