

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av administrasjonsgebyr ved dobbeltbestilling.

Dato

06.11.2018

Saksnummer

2017-03313

Tjenesteytere

Flightfinder.no

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle bestille billetter fra Stavanger til Manila tur/retur hos Flightfinder.no. Da han kom til siden for betaling la han inn kredittkortopplysninger og trykket på "betal"-knappen. Nettleseren ble stående lenge uten å komme videre, og klager trykket på tilbakeknappen. Han trykket igjen på "betal"-knappen, men bestillingen gikk ikke gjennom. Senere mottok han en e-post fra Flightfinder.no om at billetten måtte betales samme dag, ellers ville den bli slettet. Siden klager hadde fått dobbel bekreftelse på at billetten ikke var betalt, gikk han tilbake og startet hele bestillingsprosessen på nytt. Denne gangen fikk han umiddelbart bekreftelse om at kjøpet var gjennomført. Da han sjekket e-posten igjen oppdaget han at det 28 minutter senere var kommet en bekreftelse på betaling av den første billetten, samt bekreftelser på betaling av den andre billetten.

Klager lurte på hva som var riktig, og sjekket status på billetten på flightfinder.no. Han tok skjermbilde av at begge bookingene ligger der, samt at det stod med rød skrift at den første bookingen ikke var betalt. Klager regnet med at alt var i orden, men kontaktet likevel Flightfinder.no umiddelbart for å få bekreftet at han ikke hadde betalt to ganger. Flightfinder.no kunne informere om at begge billettene var betalt, og at han kunne avbestille den ene billetten innen kl. 19.00 mot et administrasjonsgebyr på kroner 795. Klager svarte at han ønsket å avbestille den ene billetten, men at han ikke ønsket å betale kroner 795 for en feil som skyldtes problemer med selskapets hjemmesider samt en villedende e-post vedrørende manglende betaling. Klager sendte skjermbildet av nettsiden til Flightfinder.no.

På ovennevnte bakgrunn har klager fremsatt krav om refusjon av administrasjonsgebyret på kroner 795.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flightfinder.no har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda.

I sin henvendelse til klager skriver Flightfinder.no:

"Det er passasjerenes eget ansvar å sørge for at eventuelle dobbeltbestillinger avbestilles uansett hvor de er gjort (hvilket reisebyrå/flyselskap). Ellers risikerer passasjerer at flyselskapet uten forvarsel avbestiller dobbeltbestillingen. Vi er ikke ansvarlige for flyselskapenes avbestillinger eller manglende tilbakebetaling i forbindelse med dette".

Nemnda bemerker

Flyselskapet har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda viser til dokumentasjon som er fremlagt av klager. Klager har mottatt en e-post fra Flightfinder.no med informasjon om at betalingen må være Flightfinder.no i hende innen 15 dager. Av Flightfinder.no sine hjemmesider fremgår det dessuten at den ene reisen (med bestillingsnummer 3181437) ikke er betalt, da det med rød skrift fremgår at den er "ubetalt".

Flightfinder.no har ikke fremlagt dokumentasjon som viser at det ikke var tekniske problemer med deres nettsider denne dagen. Nemnda finner det derfor sannsynliggjort at klagers dobbeltbestilling var forårsaket av en feil med selskapets hjemmesider. Etter nemndas syn har klager derfor krav på refusjon av administrasjonsgebyret til kroner 795.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Flightfinder.no refunderer til klager administrasjonsgebyret på kroner 795.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Joachim Sponheim (SAS)