

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av dobbelt bestilt reise.

### Dato

22.09.2017

### Saksnummer

2016-00466

### Tjenesteytere

Gotogate - Marco Polo

Supersaver

### Klager har i det vesentlige anført

Den 12. mars 2016 ca kl 12.00 bestilt klagers datter på 23 år en reise på Supersavers hjemmeside t/r Oslo - Beirut via Istanbul, pris kroner 4 294. I det hun prøver å betale reisen med sin fars kredittkort fryser bildet. Hun mottok ingen bekreftelse på reisen per epost. Etter råd fra sin far velger hun å vente litt før hun bestiller ny reise. Da ingen bekreftelse kommer i løpet av dagen beslutter de å legge inn en ny bestilling samme kveld ca kl 22.30, denne gang hos Gotogate. Hun mottok umiddelbart bekreftelse per e-post.

To dager senere mottok klagers datter en bekreftelse fra Supersaver også. De kontaktet reisebyråene og det viste seg at det var gjort en dobbeltbestilling. Da returdatoene var ulike var det ikke mulig å få den ene reisen refundert.

I ettertid viser det seg at den første betalingen ble stoppet da 3D-secure ikke var aktivert på kortet. Klager stiller seg kritisk til at Supersaver likevel tvang gjennom betalingen på hans kredittkort. Han mener dette er svindel og krever beløpet refundert.

Klager krever refusjon av kroner 4 294.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Gotogate har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

I henhold til Gotogates regler og vilkår må kunden kontakte reisebyrået dersom han/hun ikke mottar reisebekreftelse innen 24 timer etter bestilling.

Klager bestilte en reise den 12. mars 2016 kl 12.49, og det ble sendt ut bekreftelse til oppgitt epostadresse kl 12.50. Senere samme dag kl 22.37 bestilte klager en ny reise, også her ble det sendt ut bekreftelse til den samme epostadressen. Gotogate kan ikke se at det har vært noen teknisk feil.

Hendelsen kan ikke anses å være en dobbeltbooking da det er ulik hjemreisedato i bestillingene. Ved dobbeltbookinger av helt identisk reise kan man søke flyselskapene om refusjon av den ene reisen, det er dessverre ikke mulig i dette tilfellet.

Gotogate gjør oppmerksom på at barn under 18 år ikke har tillatelse til å bestille reiser på reisebyråets nettsider.

Gotogate kan ikke se å ha gjort noen feil i denne saken og kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Bestillingsbekreftelsene som er fremlagt for nemnda viser at klagerens datter bestilte nesten identiske flybilletter hos både Supersaver og Gotogate 12.03.2016. Billettene var ikke refunderbare.

Slik flertallet - lederen og flyselskapenes representanter - ser det kan ikke Supersaver lastes for å ha krevd betalt for bestillingen:

Flertallet legger til grunn at klagerens datter opplevde problemer under bestillingsprosessen på Supersavers nettside omtrent kl 1200 denne dagen. Hun skal ha beskrevet at skjermbildet frøs da hun skulle betale med klagerens kredittkort. Klageren har lagt frem dokumentasjon for at banken avviste Supersavers krav om betaling kl 1205 fordi 3D-secure ikke var aktivert for kortet, men at kravet ble godkjent kl 1249. Fordi klagerens datter trodde at betalingen ikke gikk gjennom, bestilte hun den nesten identiske reisen hos Gotogate senere på kvelden. At betalingen kan gå gjennom selv om det skjer brudd i 3D-secure-prosessen, utgjør FLYKN-2014-750 et eksempel på.

Partene ser rett nok ut til å være uenige her med hensyn til om Supersaver sendte bestillingsbekreftelsen per e-post til klageren før datteren bestilte en nesten identisk reise hos Gotogate på kvelden 12.03.2016. Etter flertallets syn får ikke uenigheten om dette noen betydning. Det følger av Supersavers vilkår at kunden må kontakte selskapet hvis hun ikke mottar en bekreftelse på e-post innen et par minutter etter bestilling, jf FLYKN-2012-220. Verken klageren eller datteren gjorde noe forsøk på å kontakte Supersaver før bestillingen hos Gotogate, og må anses bundet av begge bestillinger.

Klageren har følgelig ikke rett til tilbakebetaling utover skatter og avgifter på den ubrukte billetten.

Slik mindretallet - forbrukernes representanter - ser det foreligger det en uautorisert transaksjon. Klagerens datter har ikke bekreftet sin identitet som 3Dsecure krever, jf bekreftelsen fra banken på at transaksjonen ble avvist kl 12.05 av denne grunnen. Det er da uklart for mindretallet hvordan transaksjonen kunne skje. Supersaver har heller ikke lagt frem dokumentasjon for at det ble sendt en bestillingsbekreftelse kl 1250. Klagerens datter hadde derfor ikke noen grunn til å tro at transaksjonen ble gjennomført, og kan da heller ikke bebreides for ikke å ha kontaktet Supersaver.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)