

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning av dobbelt bestilt reise.

### Dato

12.10.2011

### Saksnummer

148/11F

### Tjenesteyter

Ryanair

Krav om erstatning av dobbelt bestilt reise.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise fra Oslo til Malaga på Ryanairs nettsider. Før betalingen ble fullført fikk klager beskjed om at nettsiden hadde avbrutt bestillingen grunnet teknisk feil.

Klager bestilt derfor reisen på nytt. Senere fikk klager bekreftelse fra Ryanair om at begge bestillingene var i orden. Han klagde til Ryanair og ba de avbestille og refundere den ene reisen, men flyselskapet avslo.

Klager mener han ble feilinformert av Ryanair til å tro at den første bestillingen ikke gikk gjennom, og krever en av reisene refundert.

#### Ryanair har i det vesentlige anført:

Ved bestilling av billetter på Ryanairs hjemmeside blir alle detaljer vedrørende bestillingen (flight nummer, tid, dato, destinasjon etc) vist for godkjenning av passasjerer. Bestillingen blir ikke bekreftet før slik godkjenning er vedtatt.

Ved bestilling mottok Ryanair denne bekreftelsen av klager, og kan på grunnlag av dette dessverre ikke imøtekomme hans krav.

#### Nemnda bemerker:

Nemnda forstår partene dit hen at klager anfører at den første bestillingen ikke ble fullført pga en teknisk feil, mens Ryanair anfører at bestillingen ble fullført og bekreftet av klager.

Nemnda finner etter en samlet vurdering mer sannsynlig at den første bestillingen ikke ble fullført enn at den ble det. Nemnda viser til at vedlagte utskrift av bestillingshistorikken til reservasjonsnummer QYT8VP viser at betalingen ikke ble fullført. Dette i motsetning til bestillingshistorikken til reservasjonsnummer RG8BMN.

Nemnda anbefaler på denne bakgrunn at klager refunderes NOK 1.638.

**Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at klager refunderes NOK 1.638.

Vedtaket var enstemmig.

**Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør HSH

**Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør HSH.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*