

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billett grunnet feilbestilling.

### Dato

04.09.2013

### Saksnummer

312/12F

### Tjenesteyter

Air Baltic

Krav om refusjon av billett grunnet feilbestilling.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Den 19. april forsøkte klager å bestille en reise fra Oslo til Riga t/r på Air Baltics nettside. Klager fikk ikke fullført bestillingen da nettsiden hang seg opp.

Den 20. april gjorde klager et nytt forsøk, og bestilte en reise t/r Oslo - Riga. Klager skulle reise 25. - 26. april 2012. Få minutter senere kl. 08:39 mottok klager en reisebekreftelse, og oppdaget at han hadde bestilt feil returdato, nemlig 26. mai. Klager ringte umiddelbart til Air Baltic, og fikk endret returdatoen mot et gebyr på 32 euro. Han betalte 342,09 euro på nytt da den første reisen skulle refunderes.

Om ettermiddagen den 20. april kl. 16:52 mottok klager en reisebekreftelse. Han gikk ut fra at dette var bekreftelsen på den endrede billetten.

Da klager mottok regning fra Eurocard, oppdaget han at den opprinnelige betaling ikke var slettet.

Klager stiller seg svært kritisk til at han mottok reisebekreftelsen mer enn 24 timer etter at han hadde forsøkt å bestille reisen første gang. Hadde klager mottatt bekreftelsen den 19. april, ville han ikke bestilt reisen på nytt den 20. april.

Klager krever refundert den ene billettbestillingen.

#### Air Baltic har i det vesentlige anført:

Før man får gjennomført en bestilling på Air Baltics hjemmeside må man krysse av for å ha lest regler og vilkår, samt godkjent at informasjonen som er lagt inn er korrekt. Det fremgår i vilkårene at det er ingen refusjon på billetttypen klager har bestilt.

Den 19. april bestilte klager en reise fra Oslo til Riga t/r 25. april - 26. april med referanse 7QHVMC. Den 20. april bestilte klager en ny reise fra Oslo til Riga t/r 25. april - 26. mai med referanse 7YSYZM.

Den 20. april ringte klager til Air Baltic for å endre returdato på referanse 7YSYZM, fra 26. mai til 26. april, mot et gebyr på 32 euro.

Det vises til utskrift av klagers bestillingshistorier.

Klager bestilte en av reisene den 19. april og den andre reisen den 20. april. Det stemmer altså ikke som klager hevder at dette er en dobbeltbooking.

Air Baltic kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker:**

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager den 19. april 2012 bestilte billetter Oslo-Riga t/r. Nemnda finner det mest sannsynlig at bestillingen ble slutført og akseptert av klager. Nemnda viser til at Air Baltic sendte ut bestillingsbekreftelse 20. april kl. 16.52. Bestillingsbekreftelse ville ikke blitt sendt ut dersom bestillingen ikke var slutført.

Det fremkommer av bestillingshistorikken at grunnen til det tok noe tid før bestillingsbekreftelsen ble sendt ut, var at det ble foretatt kredittsjekk av klager.

Nemnda er således av den oppfatning at klager er bundet av sin første bestilling og at vilkårene for refusjon av billetten ikke er til stede.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

*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.*