

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av dobbelt belastning for reise på kredittkort.

### Dato

28.08.2015

### Saksnummer

239/14P

### Tjenesteyter

Expedito

### Saken gjelder:

Krav om refusjon av dobbelt belastning for reise på kredittkort.

### Klager har i det vesentlige anført:

Den 18. juli forsøkte klager å bestille en helgetur til Aberdeen på Expedia.no.

Hun kom så langt at hun hadde lagt inn kredittkortopplysningene, men fikk så beskjed om at transaksjonen ikke kunne gjennomføres. Den 20. juli forsøkte klager å bestille på nytt og fikk denne gang bekreftet at reisen var booket.

Overraskelsen var derfor stor da regningen fra kredittkortselskapet kom og det viste seg at hun var blitt belastet to ganger for denne reisen. Klager har siden dette vært i kontakt med Expedia flere ganger, men kun blitt vist videre til å ta dette opp med flyselskapet SAS og klagers kredittkortselskap. Expedia har kun refundert skatter og avgifter på flybillettene med kr 848.

Klager har aldri fått noen bekreftelse på at den første reisen hun forsøkte å bestille var booket. Expedia har forklart dette med at klager skal ha oppgitt feil e-post adresse.

Klager krever utgiftene til den første reisebestillingen refundert.

### Expedia har i det vesentlige anført:

Klager forsøkte å bestille en reise den 18. juli, men da hun fikk en feilmelding og reisen heller ikke ble bekreftet bestilte hun en ny den 20. juli. I den første bestillingen har klager feilstavet e-post adressen sin og det er årsaken til at hun heller aldri mottok noen bekreftelse på bestillingen. Det er ingen øvrige feil med bestillingen.

Expedia kan ikke se at klager har vært i kontakt med dem for å sikre seg at den første bestillingen ikke gikk gjennom. Expedia har sjekket med flyselskapet og hotellet og det er dessverre ingenting som kan refunderes for disse bestillingene, bortsett fra skatter og avgifter på flybilletten som er refundert klager.

Det er kundens ansvar å sjekke at all informasjon som registreres ved bestillingen er riktig før man fullfører et kjøp. Siden kunden skrev feil e-post adresse og heller ikke tok kontakt med Expedia når hun ikke fikk en bekreftelse på den første bestillingen, kan de dessverre ikke tilby noen refusjon i denne saken.

### **Nemnda bemerker:**

Som det fremgår av redegjørelsen fra begge parter, har klageren bestilt samme reise to ganger. Partene er uenige om hvordan dette kunne skje.

Klageren anfører at hun gjennomførte alle trinnene i bestillingen og oppga sitt kredittkortnummer. Deretter fikk hun melding om at transaksjonen ikke kunne gjennomføres. Hun bestilte derfor samme tur to dager senere.

Expedia anfører at grunnen til at hun ble trukket for turen to ganger, var at hun bestilte den to ganger, men oppga feil e-postadresse første gang, slik at hun ikke mottok noen bekreftelse på at bestillingen hadde gått inn.

Nemnda har funnet saken vanskelig. I utgangspunktet står påstand mot påstand. Det som imidlertid dreier saken i klagerens favør, er det faktum at det ikke er fremlagt noen dokumentasjon fra Expedia på at det ble oppgitt feil emailadresse ved første bestilling. På det tidspunkt disse opplysningene ble gitt, nemlig i brev av 14. oktober 2014, må Expedia nødvendigvis ha hatt tilgang til begge bestillingene siden mailadressene er sammenlignet.

Klageren har på sin side beviselig betalt turen to ganger. Dette fremgår av vedlagt kontoutskrift.

Sannsynligheten taler etter nemndas syn for at hun foretok bestilling nr. 2 fordi hun to dager tidligere, da hun forsøkte å bestille første gang, fikk melding om at den første transaksjonen ikke lot seg gjennomføre. Hun hadde da ingen foranledning til å ta noen ytterligere kontakt med Expedia. Det naturlige var, etter nemndas syn, å bestille reisen på nytt, hvilket hun også gjorde.

Denne gangen fikk hun bekreftelse på at bestillingen hadde gått igjennom.

Slik nemnda ser det, har Expedia ikke sannsynliggjort at feilen for dobbeltbestillingen ligger hos klageren. Nemnda anbefaler på denne bakgrunn at Expedia tilbakebetaler dobbeltbetalt hotell og flybilletter, kr 6.299,82, med fradrag av allerede refunderte skatter på flybillettene, kr 848.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at Expedia tilbakebetaler kr 6.299,82, med fradrag av allerede refunderte skatter på flybillettene, kr 848.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS.

*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.*