

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet dobbelt bestilt reise.

Dato

08.01.2013

Saksnummer

452/12F

Tjenesteyter

Gotogate

Krav om refusjon grunnet dobbelt bestilt reise.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager sjekket muligheten for en reise på Gotogates nettside. Senere da klager valgte å bestille reisen, men på et annet tidspunkt, viste det seg at klagers forespørsel fra tidligere var lagret på nettsiden. Dette førte til at to reiser på nesten samme tidspunkt ble bestilt i klagers navn.

Klager stiller seg svært kritisk til Gotogates nettside, og forstår ikke hvordan dette kan skje. Gotogate burde skjønne at klager ikke kunne befinne seg på to forskjellige fly på neste samme tidspunkt.

Klager krever refundert den dyreste av de to billettene.

Gotogate har i det vesentlige anført:

Den 12. august 2012 besøker klager Gotogates nettside og legger en reise til Toulouse i handlekurven. Senere går klager tilbake til nettsiden og legger en ny reise med et annet flyselskap i handlekurven.

Da klager fortsatte bestillingen kunne han tydelig se begge reservasjonene og pris for begge reservasjonene i skjermbildet. Før klager kunne fullføre bestillingen krysset han av for å ha lest regler og vilkår. Klager godkjente da at alle opplysningene i bestillingen var korrekte.

Gotogate har en sperre i systemet som gjør at man ikke kan booke to helt identiske reiser på samme person. Da klager booket to forskjellige reiser kunne systemet derfor ikke fange opp dette.

I henhold til Gotogates regler og vilkår kan man ikke endre eller avbestille reiser man har godkjent og betalt. Dette er flyselskapenes regler som Gotogate må følge.

Gotogate kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager ved en feil har lagt to reiser i handlekurven i stedet for en reise.

Gotogate har tatt utskrift av skjermbildet som viser handlekurven. Nemnda er av den oppfatning at dette tydelig viser to reiser. Etter nemndas vurdering er det ikke grunnlag for å laste Gotogate for den oppståtte misforståelse, og nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

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

Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

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.