

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet dobbelbestiling.

### Dato

15.10.2013

### Saksnummer

207/13F

### Tjenesteyter

Air Berlin

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise fra Air Berlins nettside den 13. juli 2012, for reise Oslo-Berlin t/r den 30. august - 2. september 2012. Pris for fire personer kroner 3 664.

Den 28. august oppdaget klager en feil i bestillingen, reisen stod oppført i motsatt vei, utreise fra Berlin til Oslo og tilbake til Berlin. Klager forstår ikke hvordan dette kan ha skjedd, siden han den 13. juli booket reisen fra Oslo til Berlin og tilbake til Oslo.

Klager mener det må ha skjedd en teknisk feil på Air Berlins nettside. Klager kontaktet Air Berlin og fikk endret reservasjonen til korrekt reisevei, men måtte betale kroner 9 984, herav et gebyr på kroner 1760.

Klager krever refundert kroner 9 984.

Det vises for øvrig til klagers brev.

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

Klager booket en gyldig reise på Air Berlins nettside for reise Berlin - Oslo t/r. Klager mottok reservasjonsnummer og e-post samme dag som reisen ble reservert.

Før klager fyller ut betalingsdetaljer får han opp hele reiseruten med de reisedetaljer han har valgt. Dersom klager oppdager feil i bestillingen etter at reisen er betalt, kan han kontakte Air Berlin innen 24 timer for å få reservasjonen korrigert.

Den 28. august kontaktet klager Air Berlin og ba om å få endret reisen sin til Oslo - Berlin t/r kostnadsfritt. Det ble avslått og klager måtte betale endringsgebyr i henhold til Air Berlins regler og vilkår.

Klager hadde en gyldig reservasjon, og han kontaktet Air Berlin to dager før avreise for å endre reisestrekning.

Air Berlin ønsker av godvilje å gi klager et reisegavekort på 250 euro, men ikke imøtekomme hans krav utover dette.

## Nemnda bemerker:

Det er i ettertid vanskelig å bringe klarhet i hva som skjedde under bestillingen av reisen. Det er ikke fremkommet opplysninger som underbygger klagers mistanke om en teknisk feil. Etter nemndas vurdering er det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at klager selv har gjort en feil ved bestilling av billettene. Nemnda viser i denne forbindelse også til at kunden før utfylling av betalingsdetaljer får opp hele reiseruten med de reisedetaljer som er notert, Reisebekreftelsen sendes ut automatisk med de samme opplysninger.

Nemnda er på denne bakgrunn av den oppfatning at klager selv må bære ansvaret for den feilen som er oppstått.

Nemnda har forstått det slik at klagers billetter kunne endres. I henhold til Air Berlins regler må man i et slikt tilfelle betale merprisen på de nye billettene (pris for nye billetter på endringsdato fratrasket prisen på de opprinnelige billetter) samt et endringsgebyr per billett. Nemnda har videre forstått det slik at det ble gjort i dette tilfellet.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

## Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

## Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Gøril Volden Berg, 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.*