

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av bestillingsgebyr.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

1179/14F

Tjenesteyter

Supersaver

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise t/r Stavanger - Los Angeles på Supersaver.no. Ved betaling valgte hun BankAxess som var gratis fremfor å betale med Visa som kostet kroner 636 i gebyr. Tjenesten BankAxess virket ikke etter flere forsøk, klager så seg derfor nødt til å betale med Visa for ikke å miste flybillettene.

Klager har blitt tilbudt en betalingsform som ikke lot seg gjennomføre, hun krever derfor refusjon av gebyr kroner 636.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Supersaver har i det vesentlige anført:

Supersaver tilbyr flere ulike betalingsformer, blant annet BankAxess som er gratis. Klager valgte denne betalingsformen men ble avvist av banken. Årsaken til dette kan ikke Supersaver gjøre rede for. Det er ikke rapportert noen tekniske feil på Supersavers hjemmeside den dagen klager bestilte sin reise. Derimot har flere andre kunder valgt BankAxess den dagen uten å få problemer.

Supersaver er svært tydelig på at de tar en avgift for visse betalingskort. Denne avgiften refunderes ikke etter at betalingen er gjennomført.

Supersaver kan på grunnlag av ovennevnte dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Supersavers brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager forsøkte å betale med BankAxess, men at hun ikke lyktes med dette. Klager mener at dette skyldes problemer/feil hos Supersaver, mens Supersaver anfører at betalingen ikke gikk gjennom i banken, dvs. feil hos klager eller banken.

Nemnda har ingen grunn til å tvile på at Supersaver tilbyr betaling med BankAxess. Hvorfor det ikke fungerte i dette tilfellet, er det ingen opplysninger om. Supersaver opplyser at de har hadde flere kunder som betalte med BankAxess denne dagen.

Nemnda er av den oppfatning at saken reiser bevisspørsmål som vanskelig kan avklares under saksbehandlingen, og at klagen av denne grunn må avvises, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Vedtak:

Saken avvises.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS., Tove Husa Wiger, SAS Norge 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.