

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av dobbelt bestilt reise.

Dato

20.04.2015

Saksnummer

539/14F

Tjenesteyter

Supersaver

Krav om refusjon av dobbelt bestilt reise.

Klager har i det vesentlige anført:

Den 20. september 2013 forsøkte klager å bestille en reise for seg og sin familie for reise t/r Trondheim - Tehran med Aeroflot. Da han skulle betale reisen fikk han feilmelding og beskjed om å forsøke igjen senere.

Tre timer senere samme dag forsøkte klager å bestille reise på nytt, denne gangen med Turkish Airlines, bestillingen gikk da gjennom uten problem.

Klager og hans familie reiste den 22. september med Turkish Airlines.

Den 23. september oppdaget klager at han også var belastet for det første forsøket på å bestille reise. Klager stiller seg uforstående til dette.

Klager krever refusjon av billett med Aeroflot, kroner 8 062.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Supersaver har i det vesentlige anført:

Dersom man får feilmelding ved betaling av reise er det viktig at man sjekker sin konto før man bestiller på nytt.

Den 20. september 2013 bestilte klager en reise for tre personer med Aeroflot. Etter at klager hadde forøkt å betale reisen med flere kort, gikk bestillingen i orden ved betaling med et Visa kort. En bekreftelse med umiddelbart sendt til oppgitt e-post adresse.

Før klager fullførte bestillingen krysset han av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at den reisende plikter å sette seg inn i reisevilkårene samt kontrollere at reiseruten er korrekt. Dersom noe skulle oppstå er det videre opp til klager å kontakte Supersaver omgående. Først den 23. september ble Supersaver kontaktet av klager.

Senere samme kveld booket klager en ny reise, denne gangen med Turkish Airlines, og med et annet etternavn enn i den første bestillingen. Denne bestillingen ble betalt og bekreftet.

Da klager kontaktet Supersaver ble det oppdaget at hans hadde skrevet feil e-post adresse i bestillingen, og derfor ikke mottatt reisebekreftelse. Supersaver kan ikke stå ansvarlig for dette.

Dessverre er det ingen refusjon på billetten klager bestilte med Aeroflot, Supersaver kan av den grunn ikke imøtekomme klagers krav om refusjon.

Det vises for øvrig til Supersavers brev.

Nemnda bemerker:

Klager som skal behandles i Transportklagenemnda-fly må sendes inn senest fire uker etter at klageren har mottatt endelig svar på sin skriftlige reklamasjon til tjenesteyteren. Fristen løper bare dersom svaret gir uttrykk for å være endelig, og dessuten inneholder en skriftlig orientering om adgangen til og fristen for å bringe saken inn for klagenemnda. Mangler slik skriftlig orientering, må klageren likevel ha sendt saken inn til nemnda innen seks måneder fra siste brev fra tjenesteyteren ble mottatt, jf. transportklagenemndforskriften § 5-2.

Endelig svar fra Supersaver ble sendt 4. november 2013. Svaret inneholdt ingen orientering om adgangen til å bringe saken inne for nemnda. Frist for å sende klage til nemnda var da 4. mai 2014. Klage ble mottatt av nemnda den 30. mai 2014.

Klagen er således for sent fremsatt. Det foreligger ikke særlige grunner til likevel å behandle saken, og saken blir å avvise, jf. transportklagenemndforskriften § 5-2 andre ledd.

Vedtak:

Klagen avvises.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.