

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av dobbelt bestilt reise.

Dato

21.03.2012

Saksnummer

385/11F

Tjenesteyter

Supersaver

Krav om refusjon av dobbelt bestilt reise.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager forsøkte å bestille en reise for seg og sin familie til Bangkok, på www.supersaver.no. Klager fikk ikke fullført bestillingen da han manglet bank-id.

Dagen etter bestilte han derfor reisen på nytt, men hos et annet reiseselskap. Klager oppdaget senere at han var belastet kroner 23 000 for reisen hos Supersaver til tross for feilmeldingen.

Klager kontaktet Supersaver som kunne kansellere bestillingen mot et gebyr på kroner 1 295 per person. Klager stiller seg undrende til hvordan reisebyrået kan belaste et kredittkort uten at klager har oppgitt sin bank-id.

Klager føler seg urettferdig behandlet, og krever hele beløpet refundert.

Supersaver har i det vesentlige anført:

Supersaver er en formidler av flybilletter, og må forholde seg til flyselskapenes regler og vilkår. Ettersom alt salg foregår på selskapets nettsider, har Supersaver ingen personlig kontakt med kundene. Kundene er selv ansvarlig for at all informasjon som blir oppgitt i reservasjonen stemmer, samt å ha lest regler og vilkår.

Klager bestilte den 4. juli fire billetter på www.supersaver.no. Etter to mislykkede betalingsforsøk med et bankkort, lyktes klager til slutt ved å benytte sitt Visa kort. Klager mottok få minutter senere en reisebekreftelse på e-post.

Klager kan ikke fremlegge bevis for at hans bestilling ikke ble bekreftet. Supersaver har refundert billettene mot et gebyr i henhold til flyselskapets egne regler.

Supersaver kan ikke imøtekomme klagers krav om full refusjon.

Nemnda bemerker:

Det står i dette tilfellet påstand mot påstand om klager fullførte bestillingsprosessen eller ikke. Nemnda har ved vurderingen av saken delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og bransjens representanter, finner det etter en samlet vurdering av de foreliggende opplysninger mer sannsynlig at bestillingsprosessen ble fullført enn at den ikke ble det. Flertallet viser til at bestillingen ble registrert av Supersaver, og at betalingen med Visa-kortet umiddelbart ble godkjent av klagers bank. Flertallet viser videre til at en bekreftelse på bestillingen ble sendt klagers e-post.

Flertallet legger etter dette til grunn at klager er bundet av bestillingen. Klager valgte å avbestille billettene og må da betale et avbestillingsgebyr.

Nemndas mindretall, forbrukernes representanter finner det mest sannsynlig at forholdet skyldes at klager har fått feil informasjon fra Supersavers bookingsystem vedrørende gjennomføring av betalingen. Det har formodningen mot seg at klager skulle bestilt samme billetter på nytt hos et annet selskap, dersom han ikke hadde fått en slik melding under sin bestilling. Supersavers er ansvarlig for feil som oppstår i eget bookingsystem og selskapet må derfor være ansvarlig for å bære klagers økonomiske tap i saken.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

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

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

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.