

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet dobbelt bestilling.

Dato

20.04.2015

Saksnummer

940/14F

Tjenesteyter

Gotogate

Krav om refusjon grunnet dobbelt bestilling.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager ville bestille en reise på Gotogates nettside. Da han fikk feilmelding på kredittkortet ved første forsøk prøvde han på nytt, og lyktes til slutt da han valgte faktura. I ettertid oppdaget klager at han hadde blitt belastet to ganger for samme reise.

Det var ikke noe feil med klagers kredittkort. Klager stiller seg kritisk til selskapets ansvarsfraskrivelse i denne saken.

Klager krever full refusjon av den ene reisen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Gotogate har i det vesentlige anført:

Den 18. juni 2014 ble det bestilt 460 reiser på Gotogates nettsider, av disse betalte 438 med kredittkort. Til tross for dette var det kun klager som dobbeltbooket sin reise.

Kl. 22:13:06 ble den første bestillingen gjennomført, og kl. 22:13:41 ble det sendt en bekreftelse til oppgitt e-post adresse.

Kl. 22:21:32 ble den andre bestillingen gjennomført, og det ble umiddelbart sendt ut en bekreftelse på den oppgitte e-post adressen, lik den i den første bestillingen.

Først to dager senere kontakter klager Gotogate vedrørende dobbeltbestillingen. Da var det for sent å kansellere den ene bestillingen.

Før man kan gjennomføre en bestilling på Gotogates nettsider må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det blant annet frem at man regelmessig må overvåke oppgitt e-postadresse, og at man må kontakte Gotogate umiddelbart dersom reisebekreftelsen ikke kommer i løpet av få minutter etter endt bestilling.

Gotogate er en formidler av flybilletter og må forholde seg til flyselskapenes regler. Reisebyrået kan ikke stå ansvarlig for at klager har bestilt samme reise to ganger. I dette tilfellet er det dessverre ingen refusjon av billetten klager har bestilt.

Gotogate kan av ovennevnte grunn ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Gotogates brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager opplevde problemer under bestillingsprosessen. Nemnda finner mest sannsynlig at det ikke var feil i Gotogates systemer, jf. opplysningen om at de ikke opplevde problemer med andre bestillinger samt det store antall bestillinger som ble kreert gjennom systemet denne dagen.

Umiddelbart etter at første bestilling var gått igjennom i Gotoages system, sendte Gotogate ut en bestillingsbekreftelse. I henhold til Gotogates reisevilkår, vil en bestillingsbekreftelse bli sendt ut i løpet av få minutter etter bestilling, og passasjerer må kontrollere denne.

Klager sjekket tydeligvis ikke epost-kontoen før han foretok bestilling nr. 2. Etter nemndas vurdering burde han gjort dette. Nemnda viser til vilkårene samt til de problemer klager opplevde under bestillingsprosessen. Problemene ga ham spesiell grunn til å sjekke om det var kommet en bestillingsbekreftelse.

Nemnda finner etter dette ikke grunnlag for å anbefale at klager gis medhold i sitt krav om refusjon av den ene bestillingen.

Nemnda bemerker avslutningsvis at feilen ble oppdaget etter to dager. Nemnda har forståelse for klagers frustrasjon over vanskene med å komme i kontakt med Gotogate. Nemnda kan imidlertid ikke se at det kan få betydning for avgjørelsen av denne konkrete saken, da det uansett var for sent å rette opp dobbeltbestillingen hos Norwegian.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om refusjon av den ene bestillingen.

Vedtaket var enstemmig.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.