

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av dobbelt bestilt billett,

Dato

01.11.2022

Saksnummer

2022-01311

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte følgende reise den 21. mai 2022: DY369, Evenes-Oslo den 31.mai 2022, med referansen JZXX95. Under betaling av reisen, oppdaget han at han hadde glemt å betale 20 kroner for å få reisebekreftelsen på SMS. Klager gikk da tilbake og betalte for denne tjenesten, referanse K2XXFD. På det tidspunktet var klager ikke klar over at han allerede hadde betalt for selve reisen, noe han oppdaget like etter, og ringte Norwegians kundeservice for å få hjelp. Etter å ha ventet i lang tid uten å få svar, bestemte klager seg for å ta problemet opp med selskapet når han skulle reise fra Gardermoen den 26. mai tilbake til Evenes. På flyplassen fikk klager beskjed om å kontakte selskapet skriftlig og be om refusjon. Det ble ikke opplyst om at dette måtte gjøres før flyvningen fant sted. Klager finner det urimelig å skulle måtte betale for samme reise to ganger, og ber om refusjon av JZXX95, kr.1049.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Vedrørende DY369 31.05.2022 fra Evenes (EVE) til Oslo (OSL) for 1 passasjer. Klager krever refusjon av booking JZXX95 på totalt 1049 NOK grunnet dobbeltbestilling ved en feil fra klagers side. Det følger av våre vilkår at ved kjøp av en LowFare-billett får du full refusjon for bestillinger innen 24 timer etter opprinnelig kjøp. Etter dette er ikke billetten refunderbar.

Ettersom klager bestilte en LowFare-billett og ikke avbestilte denne innen 24 timer etter kjøpet kan vi ikke imøtekomme refusjon.

Nemnda bemerker

Saken gjelder krav om full refusjon av dobbeltbooking (duplikat) gjort gjennom Norwegian. Dobbeltbookingen ble gjort den 21. mai og klager skulle reise den 31. mai 2022.

Ved bestilling av en flyreise på internett, er det viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen som den store hovedregel bindende.

I henhold til vilkårene for kjøp av LowFare-billetter får du full refusjon for bestillinger innen 24 timer etter opprinnelig kjøp. Klager har opplyst at han rett etter bestillingen forsto at han hadde betalt to ganger for samme reise. Han mottok reisedokumenter for begge bestillingene den 21. mai. Nemnda mener at klager i denne situasjonen selv er nærmest til å gi beskjed til flyselskapet innen 24 timer om dobbeltbookingen slik at han kan få refusjon i henhold til vilkårene. Etter nemndas syn er klager etter dette nærmest til å bære ansvaret for dobbeltbestillingen. Flyskatt for den ubenyttede reisen bør imidlertid refunderes.

Nemnda kan dermed ikke anbefale at klager får medhold utover flyskatt som ikke allerede måtte være refundert.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke får medhold

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Edvin Gagnes (Flyr)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)