

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter som følge av dobbeltbooking

Dato

19.01.2023

Saksnummer

2022-01194

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

To personer skulle reise tur-retur med Norwegian fra Oslo til Edinburgh den 4. - 8. april 2022. Billettene kostet totalt kr. 3272.

Klager ønsket å benytte seg av et tilbud fra Norwegian om å kunne foreta én gebyrfri ombooking. Klager oppfattet ikke at hun måtte sjekke ytterligere informasjon for å kunne gjøre dette, og endret returen til den 7. april 2022. Klager er usikker på når denne endringen ble foretatt. Endringen ble registrert som en ny reise, og klager ble belastet kr. 3953. Klager oppdaget ikke tidsnok at hun ble belastet for en ny reise. Da klager oppdaget misforståelsen, forsøkte hun forgjeves å komme i kontakt med flyselskapet, og sendte en skriftlig klage den 7. april, med krav om refusjon av en av flyreisene.

Klager mener selskapet burde ha avdekket at det var registrert to identiske bestillinger med avreise til Edinburgh 4. april 2022.

Klager krever refusjon av en av flyreisene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise der betingelsen for å kunne foreta en gebyrfri ombooking var at dette ble utført senest 7 dager før planlagt avgang for alle flyvninger. Klager endret returen den 3. april 2022, og Norwegian kan derfor ikke imøtekomme klagers krav om refusjon.

Nemnda bemerker

Saken gjelder i følge klager krav om refusjon av den ene bestillingen som følge av dobbeltbooking. Nemnda forstår imidlertid saken slik at den i realiteten gjelder en endring av returbilletten.

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. Det følger av Norwegian sine vilkår at for å kvalifisere for en gratis endring må endringen gjøres senest 7 dager før planlagt avgang for alle flyvninger.

Nemnda legger til grunn at klager den 3. april 2022 forsøkte å endre returreisen fra Edinburgh til Oslo fra den 8. april til den 7. april 2022. Klager har opplyst at hun er usikker på når det ble gjort, men det fremkommer av klagers kontoutskrift og av informasjon fra Norwegian at det var den 3. april 2022. Siden endringen ble gjort senere enn 7 dager før planlagt avgang har klager etter vilkårene ikke krav på gebyrfri endring.

I henhold til vilkårene for kjøpet er bookingen ikke refunderbar. Nemnda kan dermed ikke anbefale medhold i henhold til avtalevilkårene.

Nemnda finner det heller ikke godtgjort at det foreligger noen forsømmelse fra Norwegian sin side.

På bakgrunn av ovenstående finner nemnda ikke grunnlag for å gi klager medhold. Nemnda anbefaler imidlertid at Norwegian refunderer eventuelle refunderbare skatter og avgifter dersom dette ikke er gjort.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Christine Alette Benum (Widerøe)