

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av dobbeltbestilt billett som følge av teknisk feil ved bestilling via app hos Norwegian.

### Dato

16.02.2023

### Saksnummer

2022-01901

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med DY747 den 6. april 2022 fra Trondheim til Oslo.

Billetten ble bestilt via Norwegians app, men under bestillingen fikk klager melding om at tjenesten ikke var tilgjengelig grunnet teknisk feil, og ble anmodet om å kontakte kundeservice dersom problemet vedvarte. Selskapets telefontjeneste var ikke åpen. Da klager kom til innsjekkingsskranken viste det seg at det allikevel var blitt registrert to identiske bestillinger. Den ansatte ringte da til selskapet og fikk bekreftet at den ene billetten skulle refunderes. Klager mener han ikke kan klandres for at det ble gjort en dobbeltbestilling, og krever full refusjon av den ene billetten.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har kjøpt en Low Fare billett, og ønsker refusjon.

Følgende betingelser gjelder for Low Fare og Low Fare +billetter:

"Du får full refusjon for bestillinger gjort mindre enn 24 timer før planlagt avreise og kansellert innen 4 timer etter opprinnelig kjøp, men ikke senere enn 4 timer før planlagt avgangstid".

Vi viser til vedlagte dokumentasjon der det fremkommer at klager ikke har overholdt disse reglene.

Ettersom klager ikke benyttet billetten, vil vi refundere skatter og avgifter, kr. 128.

### Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager skulle bestille en billett i Norwegian sin app med avreise den 6. april fra Trondheim til Oslo. Klager har anført at det var en teknisk feil i appen som gjorde at klager fikk beskjed om at bestillingen ikke ble gjennomført. I praksis ble det imidlertid registrert to bestillinger til tross for feilmeldingene. Klager krever den ene billetten refundert.

Nemnda mener at klager har sannsynliggjort at det var feil i appen ved å vedlegge kopi av feilmeldingen der det står "Vi beklager! Tjenesten er ikke tilgjengelig pga teknisk feil. Vennligst prøv igjen senere." Etter nemndas syn må Norwegian refundere klager for den ene billetten når årsaken til dobbeltbestillingen skyldes feil informasjon på nettsiden til Norwegian. Klager har etter nemndas syn fulgt opp saken på riktig måte ved å forsøke å ta kontakt med kundeservice på telefon og ved å gi beskjed ved innsjekkingssranken. Klager kan dermed ikke lastes for dobbeltbestillingen.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Bransjerepresentant Gagnes fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refundere klager billettcostnaden med 1299 NOK. Skatter og avgifter kommer til fradrag om disse allerede er refundert.

## **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)