

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet feil på Norwegians nettside ved endring av bestilt reise.

Dato

14.09.2020

Saksnummer

2020-00188

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Den 19. desember 2019 bestilte klager en reise på Norwegians nettside for to personer, Bodø - Alicante for reise 5. juni 2020. Dagen etter ønsket klager å endre avreisetidspunktet, noe hun kunne gjøre innen 24 timer. Dette lot seg ikke gjøre på nettsiden til Norwegian, og ved en feil kansellerte klager reisen.

Klager stiller seg kritisk til at Norwegian ikke kunne være mer behjelpelig og rette opp i glippen.

Klager krever full refusjon av billettene kroner 3 441, med fratrekk av allerede refunderte skatter og avgifter på kroner 442.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian viser til fremlagt utskrift av klagers bestilling som viser at hun selv avbestilte reservasjonen via hennes egen profil hos Norwegian den 20. desember kl 19.55.

Før man får gjennomført en bestilling på Norwegians nettside må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at det er prisen på klagers billett som avgjør hvor mye hun får refundert ved avbestilling av reisen. Klagers billett var i dette tilfellet av lavpris uten refusjon. Lavpris billetter kan avbestilles innen fire timer etter bestilling, etter dette er det ingen refusjon. Klager har mottatt refusjon av skatter og avgifter på kroner 442.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav om full refusjon.

Nemnda bemerker

Klager bestilte flybilletter på www.norwegian.no for to personer. Dagen etter ønsket hun å endre avreisetidspunktet. Klager lyktes ikke med å endre, og ved en feil avbestilte hun reisen. Klager mener det var en feil på Norwegian Air Shuttles nettside som var årsaken til at reisen ble kansellert. Norwegian Air Shuttle hevder det ikke var noe galt på nettsiden deres på tidspunktet.

Før klager fikk gjennomført bestillingen måtte hun krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at lavprisbilletter ikke kan refunderes når det er gått mer enn fire timer etter endt bestilling: "Full refund within 4 hours of original purchase. After this time the booking is non-refundable."

Ved bestilling eller endring av en flyreise på internett, er man selv ansvarlig for at å kontrollere at informasjonen som blir lagt inn er riktig. Det er viktig å sjekke at navn på reisende, kontaktinformasjon, destinasjon, tidspunkt og liknende er riktig før bestillingen bekreftes. Det er likeledes viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende. Når en kunde gjør en feil som i dette tilfellet, har hun ingen rettigheter utover det avtalen gir anvisning på.

Nemnda forstår at det kan virke formalistisk at en feil slik som denne ikke enkelt kan rettes opp i. Imidlertid er reglene som nevnt over, og nemnda kan ikke se at Norwegian Air Shuttle i dette tilfellet har opptrådt klanderverdig.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)