

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av prisen for en av billettene ved dobbeltbooking.

Dato

16.05.2017

Saksnummer

2016-00622

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte billetter 1. februar 2016 fra Tel Aviv til Bergen på Norwegians nettsider. På Norwegians nettsider stod det "bekreftet kjøp", men klager fikk ingen e-postbekreftelse. Kvelden før avreise hadde klager fremdeles ikke mottatt billettene, beløpet var ikke trukket fra klagers bankkonto og hun kom ikke gjennom til Norwegians kundeservice på telefon.

Klager bestilte følgende ny billett til kroner 6 260. Den opprinnelige billetten kostet kroner 4 458. 10. februar 2016 oppdaget klager at beløpet var trukket fra konto.

Klager krever at Norwegian refunderer utgiftene til den andre flybilletten på kroner 6 260.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever refusjon av ubenyttede billetter etter å ha bestilt to identiske reiser. Det fremgår av Norwegians dokumentasjon at bekreftelse for klagers første bestilling ble sendt til klagers e-postadresse. Det later til at klager har lagt inn feil e-postadresse i bestillingen, og at dette er årsaken til at klager ikke har mottatt billettene.

Ved bestilling på Norwegians nettsider får man beskjed om å undersøke at alle opplysninger i bestillingen er korrekte før man fullfører bookingen. SMS og e-post er Norwegians eneste mulighet for å kommunisere med passasjerer. Passasjerer er selv ansvarlig for å undersøke at kontaktinformasjonen er riktig. Klager burde ha undersøkt mer nøye om bookingen var gjennomført, for eksempel ved å sjekke "mine sider" på Norwegians hjemmesider.

Ingen av reisene er avbestilt før avgangstid slik at refusjon ikke er mulig. Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav om refusjon, men har refundert skatter og avgifter.

Nemnda bemerker

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at klager ikke mottok sine reisedokumenter som følge av at hun hadde lagt inn feil e-postadresse ved bestillingen. Passasjeren er selv ansvarlig for å sørge for å legge inn korrekt kontaktinformasjon, og som er nærmest til å bære risikoen for feil i denne forbindelse.

Flyselskapenes systemer kan ikke sikre seg mot dobbeltbestillinger på samme navn. Klager hadde her mulighet til å logge seg inn på "mine reiser" på Norwegians nettsider for nærmere informasjon, og hun kunne tatt kontakt med flyselskapet pr. chat eller telefon.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Anne-Kathrine Sand (SAS)