

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av billettpris grunnet tekniske problemer med bestilling.

Dato

16.05.2017

Saksnummer

2016-00727

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle bestille en reise med DY633 fra Bergen (BGO) til Oslo Lufthavn (OSL) 1. februar 2016 kl. 17.00.

Reisen ble forsøkt bestilt via Norwegians telefonapplikasjon 1. februar kl. 00.10. Ved fullføring av kjøpet oppstod det tekniske problemer med applikasjonen, og klager visste ikke om kjøpet hadde blitt gjennomført. Han logget seg inn på Norwegians hjemmesider, men kunne ikke finne bestillingen. Norwegian opplyser på sine nettsider om at reisedokumenter blir sendt innen 20 minutter etter at kjøpet er fullført. Da klager ikke hadde mottatt noen e-post etter 20 minutter, bestilte han nye billetter med SAS. Klager hadde mottatt en e-post med reisebekreftelse for sin Norwegian-billett kl. 00.46. Denne oppdaget han neste morgen.

Klager krever at Norwegian refunderer billettens kostnad på kr. 1 430.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager booket reisen fra Bergen til Oslo med DY633 1. februar 2016 tidligere samme døgn.

Passasjeren er ansvarlig for at alle opplysninger er korrekte ved bestilling. Norwegian finner ingen indikasjon om feil i bestillingsprosessen. Klager anfører at han ikke mottok reisedokumenter på e-post etter bestilling. Norwegian viser til fremlagt dokumentasjon, hvor det fremgår at bestillingen ble godkjent kl. 00.43, og at reisedokumentene ble sendt til klagers e-postadresse kl. 00.45.

Etter at reisen er bekreftet har man visse muligheter til å angre eller endre sin billett. Dersom man ønsker dette, må man ta kontakt med Norwegians kundesenter. Norwegian opplyser på sine nettsider om at feilbooking kan rettes opp ved å ringe Norwegians

kontaktsenter «innen 24 timer etter bestilling (eller 12 timer om du bestiller mindre enn 24 timer før reisen skal finne sted). Vi vil booke om ny billett til tilgjengelig pris og gi deg refusjon av din opprinnelige billett».

Det følger av Norwegians avtalevilkår for «Low Fare-billetter» at «[D]et er gratis å avbestille innen fire timer etter opprinnelig kjøp. Etter fire timer er billetten ikke lenger refunderbar».

Norwegian avviser på ovennevnte grunnlag klagers krav om refusjon av billettens kostnad. Selskapet har allerede refundert skatter og avgifter.

Nemnda bemerkar

Klager bestilte flybilletter 1. februar 2016 kl. 00.10. Det er opplyst at det oppsto tekniske problemer, slik at han ikke fikk bekreftet at kjøpet var gått gjennom. Han ventet 20 minutter, og hadde da ikke mottatt slik bekreftelse. Han bestilte da billetter med SAS.

Nemnda viser til fremlagt dokumentasjon i saken, der det fremgår at Norwegian sendte reisedokumenter til klager kl. 00.46. Det var da gått noe over en halvtime etter at han opplyste at bestillingen ble foretatt. I Norwegians systemer fremgår det at bestillingen ble foretatt kl. 00.43.

Det er mulig at bestillingstidspunktet er blitt forskjøvet som følge av den opplyste tekniske feilen.

Etter nemndas syn må klager selv bære risikoen for at han valgte å bestille nye billetter med et annet flyselskap etter så vidt kort tid, uten først å kontakte Norwegians kundesenter. I henhold til flyselskapets avtalevilkår må Low-fare billetter avbestilles innen fire timer etter bestilling for at de skal kunne refunderes.

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)