

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billett grunnet dobbeltbestilling.

Dato

08.04.2013

Saksnummer

678/12F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av billett grunnet dobbeltbestilling.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise fra Haugesund til Oslo med Norwegian. Ved en feil kom klager til å bestille samme reise to ganger.

Klager reiser opptil to ganger i uken med Norwegian og har derfor mange reservasjoner å holde styr på. Dersom klager hadde fått en advarsel om at han allerede var booket på denne flyvningen, ville han unngått denne misforståelsen.

Klager synes det er urimelig av Norwegian å belaste hans kort for to identiske billetter på en og samme person.

Klager krever refundert den ene billetten.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Det kan forekomme at to personer med samme navn reiser på samme flyvning. Det er derfor ingen sperre på dette i systemet. Det er alltid passasjerens eget ansvar å holde oversikt over egne bestillinger.

Norwegian har valgt å være fleksible på slike dobbeltbestillinger dersom passasjerer tar kontakt før avreise. I dette tilfellet kontaktet klager Norwegian i ettertid av reisen.

På bakgrunn av dette kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager ved en misforståelse kjøpte billetter to ganger til sammen flygning. Klager oppdaget ikke feilen før etter at flygningen var gjennomført. Norwegian oppdaget ikke feilen før klager gjorde oppmerksom på den i ettertid.

Kjøpet ble foretatt på Norwegians hjemmeside fra klagers registrerte profil. Nemnda har forståelse for at klager på denne bakgrunn mener at Norwegians bookingsystem burde fanget

opp dette. På den annen side må man kunne anta at slike dobbeltbestillinger forekommer relativt sjelden, og det er mange hensyn og begrensinger å ta i betraktning ved utforming av et bestillingssystem.

Norwegian opplyser at dersom feilen hadde blitt oppdaget før avreise, ville de vært fleksibel. I dette tilfellet ble feilen oppdaget i ettertid, og klagers dobbeltbestilling hadde således hindret Norwegian i å selge et av setene til andre.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at klager er nærmest til å bære ansvaret for sin feil. Det er etter nemndas vurdering ikke rettslig grunnlag for å pålegge Norwegian å refundere den ene bestillingen. Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Janne Grethe Soløy, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.