

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av samme reise bestilt to ganger.

Dato

17.03.2015

Saksnummer

830/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av samme reise bestilt to ganger.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte ved en feil samme reise to ganger, t/r Bodø - Nice i mai 2014.

Den første kostet kroner 4 780, og den andre kostet kroner 6 354.

Årsaken til dobbeltbestillingen var at klager hadde skrevet feil e-post adresse i den første bestillingen slik at hun ikke mottok noen reisebekreftelse.

Norwegian bekreftet at klager ville få den ene bestillingen refundert, men i ettertid sier det at de ikke vil refundere da den ene reisen ikke var kansellert. Klager ringte Norwegian flere ganger uten å få svar.

Klager krever refusjon av den ene av to identiske bestillinger.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Da klager ble i tvil om hun hadde bestilt billett eller ikke, ville det vært riktig å ta kontakt med Norwegians døgnåpne kundesenter. Det er en forutsetning for refusjon av en dobbeltbooking at en av de to reservasjonene blir kansellert før avreise. Dette kommer frem av Norwegians reisevilkår som klager måtte krysse av for å ha lest.

Norwegians systemer fanger dessverre ikke opp bestillinger med like navn, da det ofte hender at ulike passasjerer har like navn. Det ble sendt sms til klager på begge bestillingene, samt e-poster uten at Norwegian mottok noen feilmelding på disse. Begge bestillingene ble belastet klagers kredittkort ved bestilling.

Først etter at reisen var gjennomført henvendte klagers seg til Norwegian. Det var på dette tidspunktet for sent å refundere den ene bestillingen.

Norwegian har refundert skatter og avgifter på den ubenyttede bestillingen, men kan på grunnlag av ovennevnte dessverre ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager har bestilt og betalt billetter til samme reise to ganger. Ved første bestilling oppga hun feil e-postadresse. Det medførte at hun ikke mottok reisedokumenter. Klager bestilte deretter billetter en gang til. Denne gang oppga hun rett e-postadresse og mottok reisedokumenter.

Nemnda er av den oppfatning at klager selv må bære ansvaret for den feilen hun gjorde. Norwegians system vil ikke oppdage en slik feilbestilling, og Norwegian ble ikke kjent med dobbeltbestillingen før etter at reisen var gjennomført.

Norwegian har et døgnåpent kundesenter. Det er uklart hvorfor klager ikke kom i kontakt med dette.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Janne Grethe Soløy, Widerøes Flyveselskap AS.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.