

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av bestilt reise.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

1247/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Den 29. august 2014 bestilte klager en reise på Norwegians nettside uten å få noen bekreftelse på e-post. En times tid etter bestilling ringte klager Norwegian for å sjekke hvorfor hun var belastet men ikke hadde mottatt noen reisebekreftelse på e-post. Norwegian kunne ikke finne noen bestilling på klager, og de mente at belastningen mest sannsynligvis skyldtes at banken hadde reservert beløpet, men at hun ville få pengene tilbake innen en ukes tid.

Da klager dagen etter fortsatt ikke hadde fått noen bekreftelse fra Norwegian, bestilte hun en ny reise. Denne mottok hun bekreftelse på.

I ettertid viser det seg at klager ikke ville få noen refusjon for den første bestillingen. Klager stiller seg kritisk til dette. Hun kontaktet Norwegian innen avbestillingsfristen men fikk beskjed om at flyselskapet ikke kunne finne noen reservasjon på henne.

Klager krever refusjon av den første bestillingen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Da klager booket reise den 29. august oppgav hun en e-post adresse som avviker med en bokstav fra e-post adressen hun oppgav ved ny bestilling den 30. august. Den første reisen benyttet ikke klager, den andre reisen er benyttet.

Da klager henvendte seg til Norwegian den 29. august kunne hun ikke oppgi et referansenummer, og navnet hun oppgav stemte ikke med det navnet som det i ettertid viste seg å stå i bestillingen. Etternavnet hun oppgav var en forkortet versjon av klagers egentlige etternavn. Da klager ikke kunne oppgi et referansenummer, kunne ikke Norwegian søke ytterligere grunnet et strengt personvern. Dersom Norwegian ikke følger denne «sikkerhetsrutinen», kan hvem som helst ringe inn og kansellere andres reiser.

Klager oppgav feil navn da hun kontaktet Norwegian, og hun skrev feil e-post adresse i den første bestillingen. Dette kan ikke Norwegian lastes for.

Norwegian kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Det fremgår av utskrift av bestillingshistorikken at klager ved første gangs bestilling oppga uriktig e-postadresse. Dette var grunnen til at klager ikke mottok noen bestillingsbekreftelse.

Det fremgår videre at navnet som ble oppgitt ved første bestillingen er et annet enn det navnet klager benyttet ved andre gangs bestilling.

Ved etterlysning av første bestilling synes klager å ha oppgitt den e-post adressen og det navn som ble benyttet ved andre gangs bestilling. Det var grunnen til at Norwegian ikke fant bestillingen i sine systemer.

Nemnda er av den oppfatning at klager selv må bære ansvaret for å ha oppgitt uriktig e-postadresse samt å ha etterlyst bestillingen med et annet navn og annen e-postadresse enn det som ble oppgitt ved bestillingen. Nemnda finner følgelig 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, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS., Tove Husa Wiger, SAS Norge 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.