

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Feilbestilling av billett over internett

Dato

20.01.2010

Saksnummer

175/09F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Feilbestilling av billett over internett

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte sine billetter sent søndag kveld. Tidlig neste morgen tok klager ut flybillettene i papirutgave. Han oppdaget da at billettene var feil. Klager mener bestemt at han bekreftet riktig bestilling.

Klager tok kontakt med Norwegian for å få endret reisen. Han fikk da beskjed om at endringen koster kr 853.

Klager er av den klare oppfatning at han ikke har gjort noe feil i saken, dette bestrides, men har etter hans mening ingen rettslig betydning.

Det strider mot avtaleloven § 32 og også mot § 33 å gjøre gjeldende en feil hos den annen part. Dette betyr at dersom en part inngår en avtale hvor det viser seg at denne er basert på feile forutsetninger, kan den ikke påberopes av den annen part. Avtalen er følgelig ugyldig.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Når man bestiller billetter på flyselskapet sin hjemmeside, vil kunden i løpet av bestillingsprosessen få beskjed om å kontrollere at alle data som er lagt inn er korrekte. I løpet av samme bestillingsprosess har også kunden bekreftet å ha lest og akseptert flyselskapets vilkår. Etter denne bekreftelsen fortsetter bestillingsprosessen og man får til slutt ett referansenummer.

Flyselskapet viser til sine reisevilkår fremkommer:

«Vilkår per priskategori

Full fleksibel reise

Rabatterte billetter

Her fremkommer det klart at rabatterte billetter ikke kan refunderes ved kansellering.

Videre i flyselskapets vilkår fremkommer det klart at rabatterte billetter kan endres mot gebyr og eventuelt og eventuelt mellomlegget mellom opprinnelig og ny tilgjengelig pris».

Flyselskapet vedlegger bekreftelse fra sin IT avdeling på hvilken reise klager bestilte da han booket billetter på flyselskapets nettside.

Flyselskapet har ingen mulighet til å etterkomme klagers krav i denne saken.

Nemnda bemerker:

På bakgrunn av de foreliggende opplysninger finner nemnda det sannsynlig at klager er skyld i den feilen som oppstod. Nemnda viser til den fremlagte bestillingshistorikken. Alt tyder på at klager har tastet feil ved bestillingen.

Nemnda legger til grunn at klager tok kontakt med Norwegian så snart han oppdaget feilen dagen etter.

Spørsmålet blir om klager har rett til å endre tidspunkt uten endringsgebyr. En samlet nemnd er av den oppfatning at klagers anførsel om at avtalen er ugyldig under henvisning til avtaleloven §§ 32 og 33 ikke kan føre frem. Avtalen ble inngått ved klagers fullføring av bestillingsprosessen. På dette tidspunkt var det ikke noe som tydet på at det forelå noen feil. Avtalen skiller seg videre i utgangspunktet ikke fra et utall avtaler som inngås over nettet, og nemnda kan vanskelig se at det vil kunne stride mot redelighet og god tro å gjøre avtalen gjeldende.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall:

Nemndas flertall, formannen og flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at klager ikke har rett til å endre reisen uten å betale endringsgebyr. Den første avtalen var bindende, og dersom klager ønsker å rette denne, følger det av vilkårene at det må betales et gebyr. Flertallet kan vanskelig se at det er illojalt av Norwegian å påberope seg vilkårene i et tilfelle som det foreliggende. Det er klager som har gjort feilen, og det vil i praksis være vanskelig for Norwegian å skille mellom feiltasting og reisende som ønsker å endre reisen av andre grunner. Etter flertallets vurdering vil det være i alles interesse at reglene praktiseres forutsigbart.

Flertallet er etter dette av den oppfatning at Norwegian var berettiget til å kreve endringsgebyr. Det tilligger ikke nemndas mandat å ha noe oppfatning om gebyrets størrelse. Dersom de nye tilgjengelige billettene var dyrere enn de bestilte, må klageren også betale dette mellomlegget.

Nemndas mindretall, forbrukernes representanter, er uenige med flertallet i resultatet:

Mindretallet er kjent med at det i henhold til Norwegian sine avtalevilkår gis adgang til å endre billetten etter bestilling mot et gebyr. Det må legges til grunn at dette er et tilbud beregnet på de som har ombestemt seg etter bestilling, og som ønsker å gjøre et navneskifte, endre tidspunkt eller lignende.

I denne saken dreide det seg imidlertid om en feilbestilling. Klager hadde valgt feil tidspunkt for reisen, noe han oppdaget morgenen etter bestilling.

Mindretallet vil peke på at det er lett å gjøre feil ved internettbestilling, selv for den oppmerksomme forbruker. Mindretallet mener at det må være en enkel operasjon for Norwegian å tilby en slik rettingsadgang, så lenge det meldes fra til selskapet kort tid etter bestillingen. En slik mulighet vil i tillegg kunne ha relativt stor økonomisk betydning for de forbrukerne som faktisk har gjort feilbestillinger.

På bakgrunn av det ovennevnte er det derfor etter mindretallets syn i strid med hensynet til lojalitet i kontraktsforholdet når Norwegian ikke tilbyr forbrukere en mulighet til å rette klare feilbestillinger så lenge kundene tar kontakt med selskapet og ber om dette kort tid etter bestilling. Slike klare feilbestillinger kan typisk være feil dato eller feil antall billetter i forhold til hva kunden hadde tenkt å bestille.

På bakgrunn av det ovennevnte er derfor mindretallet av den oppfatning at klager i denne saken hadde krav på å få endret sin opprinnelige billett uten ekstra kostnad.

På bakgrunn av flertallet vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøe's 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.