

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet dobbelt bestilling.

Dato

20.04.2015

Saksnummer

1076/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av utgifter grunnet dobbelt bestilling.

Klager har i det vesentlige anført:

Den 8. august 2013 skulle klager bestille en reise på Norwegians hjemmeside t/r Bardufoss - Riga for reise 9. - 13. august. Etter to feilmeldinger gikk reservasjonen endelig gjennom etter tredje forsøk. Overraskelsen var stor da klager oppdaget at han var belastet 3 ganger for nøyaktig samme reise.

Klager krever refusjon av to av beløpene, 2 x 2 733 kroner.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Den 8. august 2013 ble det booket tre reiser med tre forskjellige referansenummer fra Bardufoss til Riga via Oslo for reise den 9. august. Før man får fullført bestillingene må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her fremkommer det at man etter avreise ikke gis refusjon ved såkalte dobbeltbestillinger. Norwegian ble ikke kontaktet vedrørende disse bestillingene før etter at reisen var foretatt.

Det var ingen feil på Norwegians nettside den 8. august 2013. Reisedokumenter ble sendt ut i henhold til normale prosedyrer, og samtlige av bestillingene var å finne under «mine reiser» på klagers kundeprofil hos Norwegian.

Norwegian har refundert skatter og avgifter på de ubenyttede billettene, men kan ikke imøtekomme kravet utover dette.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Det fremgår av Norwegians datasystem at klager 8. august 2013 mellom kl. 10:57 og 11:32 bestilte tre identiske reiser. Det fremgår videre at Norwegian sendte ut reisedokumenter til alle reisene mellom kl. 11:15 og 11:50.

Det har formodningen mot seg at klager med vilje har bestilt tre identiske reiser. Han anfører at det var feil på Norwegians dataanlegg, og at de derfor måtte gjøre tre forsøk for å få en bekreftet bestilling av flyreise med reisedokument. Norwegian bestrider at det har vært noen feil på deres dataanlegg.

I henhold til Norwegians datalog sendte de ut reisedokumenter til første bestilling ti minutter før klager foretok bestilling nr. 2. Hadde klager sjekket eposten sin ville han sett at første bestilling var gått igjennom.

Det er uklart for nemnda hva som faktisk har skjedd. På bakgrunn av Norwegians datalog finner nemnda det imidlertid mest sannsynlig at det enten har vært feil på klagers dataanlegg eller at klager har tastet feil.

I henhold til Norwegians reisevilkår kan man ved dobbeltbestillinger få full refusjon om avbestilling skjer før avreisedato. Klager oppdaget ikke feilen før etter at reisen var gjennomført. Det var da for sent å rette opp feilen.

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.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Gøril Volden Berg, 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.