

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybillett ved dobbeltbestilling.

### Dato

20.06.2018

### Saksnummer

2017-02839

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en tur/returreise mellom Stavanger og Oslo 4. september 2017, med avreise 5. september.

Da klager bestilte den første reisen, mottok han ikke bekreftelse på e-post. Han sjekket e-posten flere ganger, men det kom aldri bekreftelse eller referansenummer. Senere samme kveld forsøkte han på nytt, og han fikk da bekreftelse på skjermen. Han hadde derfor bestilt to billetter.

Klager anfører at det var svikt i Norwegians systemer som medførte at han ikke fikk bekreftet sin første bestilling. Han har derfor fremsatt krav om refusjon av én av billettene til kroner 2 918.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremsatt krav om tilbakebetaling av én billett, da han gjennomførte to bestillinger på samme flyvning.

Booking VFYGFO ble gjennomført 4. september 2017 kl. 19.43. Reisedokumenter ble sendt til klagers oppgitte e-postadresse (@lyse.net) kl. 19.47.

Booking VGUKX4 ble gjennomført 4. september 2017 kl. 20.01. Reisedokumenter ble sendt til klagers oppgitte e-postadresse (@lyse.net) kl. 20.07.

Norwegian viser til fremlagt dokumentasjon.

Dersom man booker to identiske billetter, kan man få refundert den feilbookede bestillingen dersom man kansellerer senest 30 minutter før avreise. Klager kontaktet Norwegian først seks dager etter reisen. Norwegian har ikke registrert noen tekniske problemer med hjemmesiden denne dagen.

Flyselskapet kan ikke hefte for feil gjort av passasjeren i dette tilfellet. Passasjeren må selv sjekke sin e-post etter å ha bestilt en reise, dette gjelder også andre mapper i e-postkontoen der e-posten kan ha havnet. Dette er akseptert av norsk nemnd i tidligere saker.

Norwegian avviser på ovennevnte grunnlag klagers krav om refusjon.

### **Nemnda bemerker**

På bakgrunn av fremlagt dokumentasjon legger nemnda til grunn at Norwegian etter den første bestillingen kl. 19.34 sendte reisedokumentene til klagers oppgitte e-postadresse kl. 19.47. Klager bestilte ny billett kl. 20.01, som han mottok på sin e-postadresse kl. 20.07.

Flyselskapenes systemer kan ikke sikre seg mot dobbeltbestillinger på samme navn. Nemnda mener at det er klagers egen risiko at han ikke undersøkte sin e-post ytterligere før han foretok en ny bestilling kl. 20.01. Han kunne også ha kontaktet flyselskapet på chat eller telefon, eller logget seg inn på "Mine sider" for å undersøke fremtidige bookinger. Det vises også til tidligere nemndspraksis, se FLYKN-2017-220 og FLYKN-2016-475.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)