

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av ikke gjennomført reise som følge av at bestilling gikk gjennom på tross av feilmelding.

### Dato

03.03.2020

### Saksnummer

2019-02275

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager anfører at han ønsket å bestille en reise fra Oslo til Tromsø med Norwegian. Klager anfører at han først forsøkte å bestille en reise med avgang kl. 17.15 den 28. april 2019. Dette forsøket endte imidlertid med en feilmelding og beskjed om at bestillingen var blitt godkjent dersom han fikk en bekreftelse på e-post innen 20 minutter. En slik bekreftelse kom ikke innen 20 minutter, og klager bestilte dermed en ny reise som var mest mulig lik den første reisen han hadde forsøkt å bestille. Denne reisen hadde avgang kl. 08.30 den 29. april 2019. Senere samme dag viste det seg imidlertid at begge bestillingene var blitt godkjent, slik at klager satt igjen med to bestillinger for reisen fra Oslo til Tromsø.

Klager anfører at han først forsøkte å få kontakt med flyselskapet på telefon, men det var umulig å komme gjennom. Deretter prøvde han å få hjelp på flyplassen før reisen, men han ble da henvist til Norwegians nettsider.

Klager har bedt om refusjon av den andre reisen som ble bestilt, siden det etter hans oppfatning ikke er hans feil at Norwegians nettløsning for bestilling av reiser ikke fungerte slik den skulle. Reisene er etter klagers syn så like som det lar seg gjøre: De har samme avreisested og ankomststed og ligger så nært i tid som det var mulig å bestille. Prisen for de to reisene er dessuten helt lik: 3067 kroner.

Klager krever refusjon av reisen som ikke ble benyttet, som var flyvningen fra Oslo til Tromsø med avgang 29. april 2019.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ifølge Norwegians interne logg kjøpte klager to billetter med Norwegian i kategorien LowFare den 26. april 2019. Den første flyreisen hadde avgang 28. april 2019, mens den

andre hadde avgang 29. april 2019. Begge gikk mellom Oslo og Tromsø. I henhold til Norwegians vilkår for LowFare-billetter kan billettene dessverre ikke refunderes. Disse vilkårene finnes for øvrig på Norwegians nettsider.

Passasjerer får full refusjon dersom vedkommende avbestiller billetten innen fire timer etter at kjøpet er gjort. Etter dette vil bestillingen normalt ikke kunne refunderes.

Det er registrert i Norwegians systemer at en forespørsel om kansellering av bestillingen ble mottatt kl. 13.37 den 28. april 2019, altså mer enn to dager etter at reisen ble bestilt. På det tidspunktet var ikke bestillingen lenger refunderbar, og klager har dermed kun fått refusjon av skatter og avgifter på 205 kroner i forbindelse med den ubrukte billetten.

Det vises til Norwegians nettsider angående informasjon om passasjerenes kontaktmuligheter: Passasjerene kan kontakte Norwegian via telefon, chat og klageskjema.

Klager kontaktet Norwegian først to dager etter at feilen var gjort, og Norwegian anser dette som for sent. Klagers krav om refusjon av billetten kan dermed ikke imøtekommes i dette tilfellet.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda legger til grunn at klager fikk en feilmelding da han bestilte den første billetten, da Norwegian ikke har kommentert dette.

På grunn av feilmeldingen bestilte klager en ny billett. Han oppdaget samme dag at den opprinnelige bestillingen likevel hadde gått gjennom. Nemnda mener at klager selv har ansvar for at han ikke forsøkte å kontakte flyselskapet på andre måter da han ikke kom gjennom på telefon, og valgte å vente til han kom på flyplassen to dager senere.

Klager har i henhold til billettens vilkår fått refundert skatter og avgifter for sin ubenyttede billett.

Nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i dette tilfellet.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)