

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av nye billetter som følge av feilaktig kansellering av billetter.

Dato

16.09.2020

Saksnummer

2019-04827

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en tur-returreise for seg selv og fem medpassasjerer mellom Oslo og Helsinki, med avreise 14. juni 2019 og hjemreise 16. juni 2019. Klager anfører at noen dager før avreise fant hun ut at hun måtte trekke seg fra turen grunnet sykdom. Hun gikk derfor inn på bestillingen og så alternativet «Vil du kansellere din reise?». Hun trykket derfor på denne knappen for å kansellere sin egen reise. Etter å ha gjort dette ble hun bekymret for om det kunne føre til at alle billettene i bestillingen ble kansellert, og hun ringte derfor Norwegians kundeservice. Det viste seg, etter noe om og men, at hele bestillingen var blitt kansellert, og ikke kun klagers billetter. Det var ikke mulig å angre kanselleringen, og klager ble derfor nødt til å kjøpe nye billetter, som var mye dyrere.

Klager føler seg lurt av systemet og krever refusjon av de nye billettene pålydende 19780 kroner, fratrukket 2064 kroner i skatter og avgifter som hun har fått tilbake av Norwegian.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever refusjon av nye billetter etter å kansellert bestillingen sin hos Norwegian.

Ifølge systemet kjøpte klager LowFare-billetter med Norwegian kl. 19.31 den 14. februar 2019. I henhold til Norwegians vilkår refunderes billetter av typen LowFare, LowFare+ og Premium til/fra USA dersom passasjerer kansellerer billetten sin innen 24 timer etter kjøpet. Etter dette er ikke billetten lenger refunderbar.

Klager kansellerte hele bestillingen den 13. juni 2019. Norwegian har refundert skatter og avgifter. Siden det var gått mer enn 24 timer etter kjøpet, kan ikke bestillingen refunderes.

Norwegian kan derfor ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerkar

Ved bestilling eller endring av en flyreise på internett er man selv ansvarlig for å kontrollere at informasjonen som blir lagt inn, er riktig. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende. Klager mente kun å kansellere egen billett, men kansellerte hele bestillingen.

Norwegian har ikke kommentert om systemet gir noen "advarsel" til klager ved avbestilling av en billett hvor bestillingen omfatter flere reisende. Dette burde ha vært gjort.

Nemnda mener likevel at klager i dette tilfellet selv er ansvarlig for at hun kansellerte hele bookingen.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)