

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning for utgifter til hjemreise.

### Dato

27.08.2010

### Saksnummer

3/10F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning for utgifter til hjemreise.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte t/r Oslo - Marrakech 31. oktober - 7. november 2009 på norwegian.no. Reisen til Marrakech gikk greit, men da de skulle returnere 7. november 2009 viste det seg at på billettene var avreise 6. mars 2010. Klager fikk booket om billetten og kommet seg hjem.

Norwegians konsulent som booket om klagers billetter, fortalte at det var stor sjanse for at det hadde skjedd en feil i det tekniske systemet til Norwegian siden det var så stort avvik mellom når vi skulle reist hjem og bestillingen som lå inne.

Klager mener at han ikke kan ha bommet på datoen ved bestilling og ønsker derfor å få refundert utlegg på kr 3.602 som ombookingen kostet.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

Når en bestiller via internett vil kunden i løpet av bestillingsprosessen få beskjed om å sjekke at alle data som er lagt i bestillingen er korrekte, før man trykker «enter» og bestillingen er endelig. I løpet av samme bestillingsprosessen har kunden også bekreftet å ha lest og akseptert Norwegians vilkår, etter denne bekreftelsen fortsetter bestillingen og man får til slutt et referansenummer. Bestiller er selv ansvarlig for at rett reiserute er bestilt før man bekrefter reisen. Alle endringer som gjøres etter dette kan kun endres mot gebyr som beskrevet i Norwegians vilkår.

Billettene ble bestilt på Norwegians hjemmeside av kunden selv den 21. oktober 2009 kl. 22.37. Det var ikke noen feil på Norwegians hjemme side på dette tidspunktet. Det er ikke registrert andre søk i klagers bestillingshistorikk enn retur i mars 2010.

Norwegian avviser klagers krav.

### Nemnda bemerker:

Ved bestilling på Norwegians hjemmeside får en før bestillingen sendes en oversikt over hva som er registrert og beskjed om at sjekke alle data som er lagt i bestillingen er korrekte. Etter at bestillingen er sendt, får man tilsendt reisedokumentet. Reisedokumentet lages automatisk på bakgrunn av bestillingen.

Det fremgår av klagers reisedokument at returen fra Marrakech til Oslo var 6. mars 2010.

Det er ikke noe som tyder på at det har vært feil på Norwegians hjemmeside/datasystem, og nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mer sannsynlig at klager i dette tilfellet ved en misforståelse har bestilt retur til feil tidspunkt, enn at det har vært noen feil hos Norwegian.

Nemnda finner på denne bakgrunn ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Frøydis Gjems-Onstad, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Frøydis Gjems-Onstad, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*