

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av prisdifferanse ved kjøp av ny billett.
Påstand om feil ved Norwegians betalingssystem.

Dato

20.10.2020

Saksnummer

2020-00563

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle den 9. februar 2020 bestille billetter på nettsiden til Norwegian. Norwegian hadde kampanje på flyvninger fra London til Trondheim. Prisen var 568 kroner. Klager betalte med overføring fra konto og fant straks etter reisen under «Mine reiser». Mandag den 10. februar var reisen forsvunnet fra hans profil. Han måtte derfor kjøpe ny billett til 710 kroner.

Klager hevder det skyldes feil i Norwegians betalingssystemer og krever tilbakebetalt differansen mellom ny billettpris og kampanjepris, 142 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har generelle vilkår som må aksepteres innen kjøp gjennomføres. I vilkårenes punkt 6.1, «Bekreftelse på bestilling» står det at bestillinger er bekreftet eller er å regne som bekreftet når bestillingsreferansen er tilgjengelig. Ved ferdigstillelse av en bestilling vil reiseruten og bestillingsreferansen gis.

Norwegian viser til at det er lite sannsynlig at klager hadde en fullstendig gjennomført bestilling, da klager ikke har et referansenummer.

Norwegian opplyser at prisene vil kunne variere avhengig av tilgjengelighet og at klager må betale prisen som var gjeldende ved bestillingen 10. februar. Klagers krav om tilbakebetaling av prisdifferanse avvises.

Nemnda bemerker

Klager ønsket å bestille flybilletter fra London til Trondheim til kampanjepris den 9. februar 2020. Det er ukjent hva som er årsaken til at det ble feil ved bestillingen, om det

skyldes feil ved Norwegians betalingsløsning eller om klager ikke fullførte bestillingen på riktig måte.

Nemnda mener at spørsmålet om hva som faktisk skjedde ved bestillingen er et bevisspørsmål som ikke egner seg til behandling i nemnda. Saken avvises, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 d.

Vedtak

Saken avvises.

Bevisspørsmål kan vanskelig klarlegges / sak egner seg ikke.

Forbrukerrepresentant Maite de Geus-Cossard, Forbruker Europa, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)