

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (12.09.2024)

Kommentar fra tjenesteyter:

Norwegian vil ikke følge nemndas anbefaler, da de er uenige i den rettslige vurderingen.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billett. Dobbelbestilling.

Dato

21.08.2024

Saksnummer

2024-00322

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle bestille billetter for to passasjerer som skulle reise fra Trondheim til Tallinn via Oslo med DY765 den 12. januar 2024.

Under bestilling i Norwegian sin app den 11. januar 2024 kl. 17 fikk klager opp feilmeldingen «vi kan ikke trekke kortet» da klager prøvde å betale. Grunnet denne feilmeldingen gikk klager på nettet istedenfor i appen, og bestilte billetter via Norwegian sin nettside til flyvning den 12. januar 2024.

På flyplassen i Trondheim neste dag, den 12. januar, fikk klager ved innsjekk vite at det forelå to sett med billetter. Klager hadde to billetter under referanse J2337Y og to billetter under referanse WYV9J9. Det vil si at kortet ble belastet to ganger til tross for feilmeldingen som klager fikk opp da hun forsøkte å bestille via Norwegian sin app.

Klager anfører at det ansatte i skranken i Trondheim sa at de kunne kansellere det ene settet med billetter for klager (referanse J2337Y) og at klager ville motta refusjon da det var under 24 timer siden bestillingen forelå. Klager ble forsikret flere ganger om at det ene settet med billetter var blitt kansellert. Klager reiste på billettene under referanse WYV9J9. Etter 12 dager hadde klager fortsatt ikke mottatt noen penger.

Klager kontaktet kundeservice på telefon, og fikk beskjed om å sende en skriftlig klage. Ved skriftlig klage fikk klager beskjed om at ingen av billettene var kansellert, og at de ikke kunne imøtekomme klager krav om refusjon.

Klagers kommentar til tilsvaret:

Norwegian har bare kommentert på teknisk feil, men ikke kommentert på innsjekking som skjedde mindre enn 24 timer etter kjøp. Under innsjekking oppdaget man at det var dobbeltbooking. To ansatte i Norwegian uniform forsikret klager flere ganger om at de kansellerte det ene settet med billetter. Klager spurte flere ganger om de trengte å gjøre noe, men fikk beskjed om at det var ordnet. Det var ansatte i skranken i Norwegian uniform. Norwegian er ansvarlig for riktig opplæring av sine partnere når de velger å outsource sin innsjekking. Hvordan kan en kunde vite hvem en kan stole på og når?

Klager krever refundert 5 984 NOK refundert for billettene under referanse J2337Y som klager måtte kjøpe grunnet feilmelding i app.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagen gjelder flyvning den 12. januar 2024 for to passasjerer i booking J2337Y og WYV9J9.

Passasjeren krever refusjon på 5 984 NOK, og påstår at hun fikk en feilmelding når hun prøvde å bestille reisen og aldri fikk bestillingsbekreftelse for reservasjon WUV9J9, og at hun derfor bestilte nye billetter (J2337Y).

I dette tilfellet bestilte passasjeren lowfare-billetter den 11. januar 2024 kl. 15:59 og oppga en e-postadresse. Norwegian sendte kl. 16:05 ut e-post med reisedokument til referanse WYV9J9 til den oppgitt e-postadressen, se dokumentasjon.

Passasjeren gjorde en ny bestilling 18 minutter senere og oppga den samme e-postadressen som på den første bestillingen. Norwegian sendte en bestillingsbekreftelse på referanse J2337Y til denne e-postadressen, se dokumentasjon.

Norwegian har undersøkt saken med sin IT-avdeling og kan ikke finne noe feil på tidspunktet bestillingene ble gjort.

Vennligst bemerk at alle passasjerer må bekrefte og akseptere at de har lest våre vilkår ved bestilling.

Det følger av artikkel 6.3.3 i våre vilkår at bestillinger må bli kansellert i henhold til de aktuelle reglene. Reglene vil avgjøre om en billett er refunderbare eller ikke.

Norwegian gjør oppmerksom på at Lowfare-billetter kun er refunderbare innen 24 timer fra opprinnelig kjøp og ikke senere enn 4 timer før planlagt avgang. Etter dette er billetten ikke-refunderbar.

Norwegian har refundert klager skatter og avgifter for de ubrukte billettene under reservasjon J2337Y.

Norwegian sin kommentar til klager sin kommentar:

Klager har kommentert at hun ført ble oppmerksom på at det forelå to sett med billetter ved innsjekk. Hun påstår at våre ansatte forsikret henne om at den ene bestillingen var kansellert.

Ifølge vår informasjon gitt til oss av vårt personell i innsjekkingsskranken, så informerer de vanligvis passasjerene om å fremme deres krav til selskapets kundesenter. Vennligst se e-posten som bekrefter dette.

Norwegian kan ikke imøtekomme klager sitt krav

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager hadde to bestillinger, henholdsvis referanse WUV9J9 og J2337Y, for to passasjerer på flyvning DY765 fra Trondheim til Tallinn via Oslo den 12. januar 2024. Reisene ble bekreftet med e-post sendt til oppgitt e-postadresse. Dette fremgår av fremlagt dokumentasjon. Bestillingene er gjort dagen før avreise. Klager har opplyst at den første bestillingen feilet, og at hun fikk beskjed om at kortet ikke kunne belastes. Hun bestilte deretter på ny via nettsiden.

Spørsmålet om det foreligger refunderbare billetter:

Klager anfører at personalet i skranken kansellerte billettene under referanse J2337Y, og forsikret henne om at hun ville få refusjon. Norwegian avviser dette og viser til sine vilkår hvor det fremgår at billetten er ikke-refunderbar, samt dokumentasjon på hvilken informasjon personalet i skranken gir i slike situasjoner.

Nemnda legger til grunn at klager hadde bestilt Lowfare-billetter. I henhold til vilkårene til Norwegian er disse kun refunderbare innen 24 timer fra kjøp og ikke senere enn 4 timer før planlagt avgang. Klager har oppgitt at hun ankom flyplassen i Trondheim kl. 14:00, det vil si 3 timer før avgang. Billettene er følgelig ikke-refunderbare. Nemnda bemerker at Norwegian har refundert klager skatter og avgifter for de ubrukte billettene under reservasjon J2337Y

Spørsmålet om klager er ansvarlig for dobbeltbestillingen:

Nemndas flertall - leder og forbrukerrepresentant - mener at klager ikke er å bebreide for dobbeltbestillingen. Flertallet mener at klager i tilstrekkelig grad har sannsynliggjort at hun fikk beskjed om at betalingen hadde feilet, og at denne beskjeden ledet til at hun startet bestillingsprosessen på nytt. Flertallet viser til at det ikke er noen annen fornuftig grunn til at hun skulle bestilt to billetter rett etter hverandre. Flertallet mener at klager ikke kan bebreides for dobbeltbestillingen, at dobbeltbestillingen skyldtes en feil på siden, og at hun bare skal betale for én flybillett. Beløpet for billettsett nummer to

skal refunderes med kr 5 984. Klager har allerede fått refundert skatter og avgifter fordi billettene er ubrukt, og dette kommer til fradrag.

Mindretallet - bransjerepresentanten - mener at man ved bestilling av en flyreise på internett, selv er ansvarlig for at informasjonen som blir lagt, er riktig. Det er viktig å sjekke at navn på reisende, kontaktinformasjon, destinasjon, tidspunkt og liknende er riktig før bestillingen bekreftes. Det er likeledes viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende. Når en kunde gjør en feil som i dette tilfellet, har han ingen rettigheter utover det avtalen gir anvisning på.

Dokumentasjon som er fremlagt viser at klager mottok bekreftelse-post på den første bestillingen WUV9J9 kl. 16:05, det vil si bestillingen klager anfører at hun fikk opp feilmelding på. Klager mottok så 18 minutter senere en bekreftelse-post på reservasjon J2337Y. Mindretallet vil bemerke at det er en allmenn oppfatning å sjekke blant annet nettbanken for kontobevegelser og e-post for bestillingsbekreftelser dersom man er i tvil om kjøpet er gått gjennom.

Basert på den fremlagte dokumentasjonen er nemnda av den oppfatning at klager selv må bære ansvaret for at hun dobbeltbestilte reisene.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at selskapet refunderer kr 5 984 til klager, med fradrag for allerede refunderte skatter og avgifter.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Martine Neerland Brustad (Forbrukerrådet)

Anna Christine Johansen (SAS)