

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av mellomlegg. Teknisk feil ved bestilling.

Dato

29.08.2019

Saksnummer

2019-00503

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Den 7. januar 2019 forsøkte klager å kjøpe en tur/retur-reise fra København til Amsterdam med Norwegian, med utreise 7. februar og retur 17. februar. Pris på dette tidspunktet var svenske kroner 1 389,42. Klager fikk opp feilmelding på skjermen om at det ikke var sikkert at betalingen gikk gjennom, og klager prøvde igjen. Dette gikk heller ikke, og Norwegians kundeservice var stengt for kvelden. Klager måtte derfor vente til neste dag. Hun satt i telefonkø i nesten én time uten å få svar, så hun bestemte seg for å prøve å kjøpe billetten igjen. Denne gangen gikk bestillingen gjennom, men billetten hadde steget i pris til kroner 1 457,91 svenske kroner.

Klager måtte også kontakte Norwegian for å få kansellert den første reservasjonen, da den lå inne som "reservasjon" i nettbanken. Klager spurte om det også var mulig å få mellomlegget refundert, da feilen skyldtes tekniske problemer hos Norwegians side. Klager fikk kun frigjort reservasjonen fra den første bestillingen.

To uker senere så klager at reservasjonen for billetten som ble bekreftet også var borte, og 21. januar la hun merke til at hun hadde blitt belastet enda mer enn den opprinnelige billetten hun kjøpte. Klager hadde i dette tilfellet fått en mindre fordelaktig valutakurs.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om refusjon av mellomlegget mellom den opprinnelige billetten til svenske kroner 1 389,42 og beløpet som ble trukket, kroner 1 503,35.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians kundeservice besvarte klagers siste henvendelse 21. januar 2019, hvor klager ble bedt om mer informasjon om bookingreferanser for de andre bestillingene, slik at kundeservice kunne undersøke saken nærmere. Som følge av at klager ikke besvarte denne henvendelsen, kan Norwegian bare anta hva som har skjedd i saken.

Ved stor pågang i bookingsystemet kan det oppstå forsinkelser som gjør at valgt billett og prisklasse ikke lenger er tilgjengelig når passasjeren skal bekrefte bestillingen. I slike tilfeller vil kunden få feilmelding om at prisklassen ikke lenger er tilgjengelig, og at kunden må forsøke igjen senere. Dette tas det forbehold om i Norwegians vilkår.

Klager har lagt ved skjermbilder av et reservert beløp som ikke ble trukket. Hun viser ikke til transaksjonsnummer eller bookingreferanser som faktisk beviser at beløpet ble truffet. Norwegian har dermed ingen mulighet til å undersøke om hun har blitt dobbeltbooket eller belastet for mer enn hun skulle. Norwegian har avvist klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager krever dekket prisdifferansen på sine flybilletter, da hennes opprinnelige bestilling ikke gikk gjennom på grunn av feil ved Norwegians bookingsystem. Da hun prøvde igjen senere, hadde billettprisen økt.

Nemnda viser til Norwegian vilkår, der det fremgår at en booking ikke er fullstendig før man har fått en bookingreferanse. Det vil fra tid til annen kunne skje at en bestilling ikke går gjennom på grunn av feil ved systemet. Prisnivået for billetter vil påvirkes av tilbud og etterspørsel, og vil endre seg. Nemnda kan ikke se at Norwegian har noe erstatningsansvar for en eventuell prisdifferanse dersom opprinnelig bestilling ikke lar seg gjennomføre. En slik ordning vil dessuten være vanskelig å håndheve.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)