

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av mellomlegg i pris på grunn av teknisk svikt hos Norwegian. Påstand om feil ved Norwegians betalingssystem.

Dato

04.11.2022

Saksnummer

2022-00865

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte flyreise til kr. 900 + gebyr, totalt kr. 920 den 10. februar 2022 kl. 11:26:36 for en flyreise den 18. februar 2022. Klager betalte reisen med kort. Etter at klager hadde utført godkjenning med BankID kom det opp en feilmelding. Klager viser til innsendt dokumentasjon i saken. Videre forklarer klager at han forsøkte på nytt, men at systemet meldte tilbake at betalingen allerede var gjennomført.

Klager forklarer at han deretter ringte til kundeservice og anfører at de bekreftet at det var oppstått en form for total feil i deres interne systemer. Videre ble han fortalt at av samme grunn kunne ikke kundeservice ordne billetten for han, da de ikke hadde adgang. Klager anfører at han ble henvist til å prøve igjen senere samme dag.

Senere samme dag, 10. februar 2022, fikk klager bestilt billett til reisen som skulle skje 18. februar 2022. På dette tidspunktet hadde prisen steget fra kr. 920 til kr. 1227. Det er dette mellomlegget, på kr. 307, som han krever refundert.

Klager anfører at dokumentasjonen bekrefter at bindende avtale om kjøp av billett var inngått den 10. februar 2022 kl. 11:26:36, og at en påfølgende internt svikt hos Norwegian gjorde at billetten allikevel ble kansellert internt i systemet.

Klager legger til at han oppdaget innen 1 time etter at bestillingen var plassert at han hadde bestilt billett til 18. februar 2022, mens riktig avreisedato skulle være 18. mars 2022. Når man endre innen 1 time er endringen gratis. Klager har oppdaget en regnefeil, og viser til reisekvitteringen for reisen 18. mars 2022 med pris på kr. 1271. Klager korrigerer kravet til $kr. 1271 - kr. 920 = kr. 351$. Klager bemerker at endringen fra avreise 18. februar 2022 til 18. mars 2022 ikke forårsaket noen prisendring eller gebyrer, det er reisekvitteringen for reisen 18. mars 2022 som dokumenterer den økte prisen.

Klager mener at Norwegian har prøvd å bortforklare den generelle svikten med at det var mye pågang eller lignende. Klager vil understreke at dette handler om at han fikk kjøpt billett, at det er dokumentert at bindende kjøpsavtale allerede var inngått da teknisk svikt inntrådte internt i systemene hos Norwegian. Klager mener at Norwegian, etter alminnelige obligasjonsrettslige prinsipper, har brutt inngått avtale og at de må svare for den økonomiske konsekvensen av sin interne svikt.

Etter at klager har mottatt Norwegian sitt tilsvare i saken legger han til at Norwegians fremstilling bygger på uriktig fakta. Videre mener klager at Norwegians narrativ hviler på en udokumentert påstand om hva avvisningen skyldes. Norwegian har unnlatt å fremlegge dokumentasjon for at Norwegian ikke hadde generelle tekniske problemer den dagen. Klagers narrativ må uansett legges til grunn sett hen til befordringsvilkårenes ordlyd. Klager mener at hovedpoenget her er at systemet har bekreftet at a) bestilling ble gjort og b) betaling var utført. Klager legger til et ytterligere krav og krever kr. 1500 ekstra som følge av behovet for å imøtegå Norwegians påstander.

Klager viser til innsendt dokumentasjon i saken.

Klager krever mellomlegget på kr. 351 refundert, med tillegg av forsinkelsesrenter fra 10. februar 2022, jfr. lov om forsinkelsesrente § 2. I tillegg krever klager kr. 1500 som følge av behovet for å imøtegå Norwegians påstander.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian forklarer at ved bestilling av billetter hos oss, vil man alltid bli tilbudt den rimeligste pris tilgjengelig der og da. Prisnivået påvirkes av ledig kapasitet når en bestiller. Prisen vil også variere alt etter hvor mange personer man ber om pris for.

Norwegian har flere forskjellige prisklasser tilgjengelig for salg, men selvfølgelig et begrenset antall av de forskjellige klassene, som også varierer på de forskjellige avgangene våre. Dersom det er utsolgt i en prisklasse, vil neste prisklasse bli tilgjengelig. Dette kan man dessverre oppleve når man er midt i en bestilling da det er mange som bestiller billetter til enhver tid på vår nettside og det er stor bevegelse i vårt bookingsystem. Når man bestiller flybillett hos Norwegian, godtar man våre generelle vilkår for befordring for passasjerer og bagasje. Det fremkommer klart i våre vilkår følgende om priser ved bestilling. Norwegian viser til artikkel 5 i sine vilkår.

På tidspunktet klager prøvde å bestille de rimeligere billettene ble bestillingen avvist.

Når prisene steg valgte klager allikevel å gjennomføre kjøpet av billettene og aksepterte derfor prisen på dette tidspunktet. Dette var den rimeligste prisen tilgjengelig på tidspunktet klager fikk gjennomført bestillingen.

Etter at Norwegian har mottatt klagers kommentar legger de til at de mener at det er uten betydning om det var stor pågang på vår hjemmeside eller større teknisk svikt denne dagen som førte til at klager ikke fikk bestilt. Videre legger de til at hvis pågang på hjemmesiden eller en større teknisk feil førte til at klager ikke fikk bestilt vil det uansett være billettprisen når klager faktisk får gjennomført bestillingen som gjelder. Dersom det oppsto en feil på vår hjemmeside hvor det sto «Denne betalingen er allerede utført.», selv om den ikke var det, var dette ikke tidspunktet for når bestillingen faktisk ble gjennomført. Norwegian presiserer at det hele tiden vil være prisen på tidspunktet for når bestillingen er gyldig gjennomført som er den gjeldende prisen.

Norwegian kan således ikke imøtekomme et krav om refusjon av mellomlegget.

Nemnda bemerker

Klager krever prisdifferansen på sine flybilletter, da hans opprinnelige bestilling ikke gikk gjennom på grunn av feil ved Norwegians bookingsystem. Da han prøvde igjen senere samme dag hadde billettprisen økt.

Klager krever mellomlegget på kr. 351, med tillegg av forsinkelsesrenter fra 10. februar 2022, jfr. lov om forsinkelsesrente § 2, i forbindelse med bestilling av flybilletter på Norwegian sin nettside. I tillegg krever klager kr. 1500 som følge av behovet for å imøtegå Norwegians påstander.

Nemnda viser til Norwegian vilkår, artikkel 6.1, der det fremgår at en bestilling ikke er fullstendig før man har fått en bestillingsbekreftelse. 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. Det er først når bestillingen går igjennom at endelig avtale anses inngått.

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 anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Edvin Gagnes (Flyr)