

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klager krever erstatning for en ekstra utgift på mellom 7 og 8.000 kroner som følge av dobbelbooking på flyselskapets internettside.

Dato

20.01.2010

Saksnummer

178/09F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager krever erstatning for en ekstra utgift på mellom 7 og 8.000 kroner som følge av dobbelbooking på flyselskapets internettside.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager kom i skade for å bestille dobbelt sett med billetter for en gruppe på 5 personer. Gruppen skulle reise til t/r München i juli 2009. Første gang han bestilte billetter var 8. februar 2009. Den neste bestilling ble foretatt 4. mars 2009.

Bestillingene er helt identiske. Klager mener at Norwegians datasystem burde avvist siste bestilling.

Klager ble påført en ekstraavgift på mellom 7 og 8 000 kr. Han ber om å få denne refundert. Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Flyselskapet uttaler at:

«Når man bestiller billetter på flyselskapets sin hjemmeside, vil kunden i løpet av bestillingsprosessen få beskjed om å kontrollere at alle data som er lagt inn er korrekte. I løpet av samme bestillingsprosess har også kunden bekreftet å ha lest og akseptert flyselskapets vilkår. Etter denne bekreftelsen fortsetter bestillingsprosessen og man får til slutt ett referansenummer.

Flyselskapet viser videre til sine reisevilkår hvor følgende fremkommer:

Vilkår per priskategori

Full fleksibel reise

Rabatterte billetter

Her fremkommer det klart at rabatterte billetter ikke kan refunderes ved kansellering.

Videre i flyselskapets vilkår fremkommer det klart at rabatterte billetter kan endres mot gebyr og eventuelt og eventuelt mellomlegget mellom opprinnelig og ny tilgjengelig pris».

Flyselskapet gjør oppmerksom på at klager bestilte sine første billetter 8. februar 2009 og de andre billettene 3. april 2009.

Norwegian kan dessverre ikke ta ansvar for de feil kundene gjør i forbindelse med bestilling av billetter på nett. Norwegian har ikke mulighet til å sjekke om den informasjonen som legges inn faktisk er korrekt, eller om det allerede er bestilt billetter. Norwegian finner ikke å kunne innvilge refusjon for billettene.

Nemnda bemerker:

Ved en feil fra klagers side bestilte han de samme billettene to ganger. Feilen ble ikke oppdaget av Norwegians datasystem. I henhold til Norwegians vilkår kan billetter av den kategori klager bestilte, ikke avbestilles.

I utgangspunktet er det etter nemndas vurdering ikke tvilsomt at klager er bundet av sine bestillinger. Det er ikke anledning til å avbestille billettene, men det er adgang til å endre billettene. Nemnda har på den annen side forståelse for at det kan synes urimelig at datasystemet ikke er innrettet på en slik måte at det be gitt en advarsel om at de samme billetter var bestilt tidligere.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at klager en nærmest til å bære ansvaret for sin feil og finner 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

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, 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.