

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Klagen gjelder en dobbelbooking t/r Budapest på bakgrunn av feil informasjon fra Norwegian.

### Dato

24.03.2010

### Saksnummer

228/09F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klagen gjelder en dobbelbooking t/r Budapest på bakgrunn av feil informasjon fra Norwegian.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte sin opprinnelige reise gjennom et reisebyrå lørdag 11. juli 2009 på internett. Reisen skulle foregå med Norwegian til Budapest og var for to personer. Klager fikk ikke noen bekreftelse på nettet på bestillingen, og han hadde heller ikke noe navn på reisebyrået. Da han sjekket sin konto mandag, var et beløp reservert der. Da han sjekket kontoen sin igjen på tirsdag var reservasjonen trukket tilbake, og han tok da kontakt med Norwegian for å sjekke om han hadde noen bestilling hos dem. Han fikk da bekreftet at det hadde han ikke. Klagers tur skulle gå fra lørdag til tirsdag og så det hastet litt med å få bestilt billetter.

Klager bestilte nye billetter direkte via Norwegians internettsider og alt virket greit. Men torsdag 16. juli oppdaget han at han var blitt trukket for to turer med Norwegian til Budapest. Klager kontaktet både reisebyrå og Norwegian omgående. Reisebyrået sa at klager måtte ta kontakt med Norwegian, og hos Norwegian sa de at de ville ikke foreta seg noe selv om de ble forelagt saken på ny. Etter en del fram og tilbake kontaktet reisebyrået Norwegian og avbestilte klagers ene tur. Han hadde bare bruk for en. Reisebyrået ba klager selv om å ta kontakt med Norwegian og be om refusjon for den avbestilte reisen.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegian beklager de uleiligheter klager hadde med sine bestillinger og de konsekvenser dette medførte for klager.

Norwegian viser til at klagers første bestilling ble gjort på Marco Polo sin hjemmeside, hvor det ble bestilt billetter t/r fra Rygge til Budapest 18. - 21. juli 2009. Totalpris kr 5.706.

Klagers andre bestilling ble foretatt via Norwegians nettside og ble bestilt med utreise fra Gardermoen til Budapest 18. juli med retur fra Budapest til Rygge 21. juli 2009. Totalpris kr 5.506.

Norwegian viser til at klager skulle ha kontaktet reisebyrået for sin første reise for å få bekreftet sine billetter.

Om man bestiller billetter på nettet både hos Marco Polo og hos Norwegian er man nødt til å krysse av for å ha lest begge selskapers reisevilkår, og man er selv ansvarlig for å legge inn korrekte opplysninger som navn, telefonnummer og e-post adresse.

I Norwegians reisevilkår fremkommer det helt klart at rabatterte billetter ikke er refunderbare, man vil kun få refundert myndighetspålagte skatter og avgifter.

Norwegian avviser klagers krav.

### **Nemnda bemerker:**

Klager hevder at han kontaktet Norwegian tirsdag for å sjekke om bestillingen han hadde foretatt via reisebyrået var registrert. Han hevder videre at han stavet navnet sitt, og at Norwegian opplyste at han ikke var registrert med en reise.

Norwegian bestrider ikke at en slik samtale har funnet sted, men mener at misforståelsen kan bero på at klagers navn ikke ble oppfattet rett.

Nemnda har ikke detaljert kjennskap til Norwegians bookingsystem. Norwegian har imidlertid ikke anført at de ikke hadde opplysninger om billettbestillingen da klager ringte tirsdag.

Nemnda legger etter dette til grunn at Norwegian hadde billettbestillingen i sitt datasystem, men at de av en eller annen grunn ikke fant denne da klager spurte.

Etter en samlet vurdering er nemnda av den oppfatning at Norwegian må bære ansvaret for dette. Nemnda viser til at klager bokstaverte sitt navn, og at det er vanskelig å se at han kan lastes for at Norwegian ikke fant reservasjonen.

Etter nemndas vurdering kan klager i dette tilfellet ikke bebreides for at han ringte Norwegian i stedet for det reisebyrået han hadde kjøpt billettene gjennom. Klager skulle reise med Norwegian, og det var ikke unaturlig å ta kontakt med Norwegian for å avklare om bestillingen var registrert. Klager måtte kunne stole på de opplysninger han der fikk.

Nemnda anbefaler etter dette at klager refunderes utgiftene til andre bestilling, kr 5.506.

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at klager refunderes kr 5.506.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Anniken Wallin, Austrian Airlines

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Anniken Wallin, Austrian Airlines, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

*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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*