

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billettpris ved dobbeltbooking av billett.

### Dato

19.12.2017

### Saksnummer

2017-00220

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle bestille billetter for å fly med Norwegians flyvning DY632 fra Oslo til Bergen lørdag 29. oktober 2016 kl. 19.00. Da hun bestilte den første billetten fikk hun en feilmelding, og klager la derfor inn ny bestilling. I ettertid viste det seg at den første bestillingen gikk gjennom, slik at klager betalte for to billetter. Hun anfører at Norwegians bookingsystemer ikke burde tillatelse slike dobbeltbestillinger, og har på denne bakgrunn fremsatt krav om refusjon av kroner 1 099.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers første booking ble gjennomført kl. 14.09 og reisedokumenter ble sendt til oppgitt e-postadresse kl. 14.11. Den andre bookingen ble gjennomført kl. 14.32 og reisedokumenter ble sendt kl. 14.35.

Klager har mottatt reisedokumenter for den første bestillingen 21 minutter før hun gjennomførte sin andre bestilling. Norwegian anfører at de ikke kan hefte for feil gjort av passasjerer. Passasjerer er selv ansvarlig for å sjekke sin e-post etter å ha bestilt en reise. Norwegian viser til tidligere nemndspraksis på dette området.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav.

### Nemnda bemerker

På bakgrunn av fremlagt dokumentasjon legger nemnda til grunn at Norwegian etter den første bestillingen kl. 14:09 sendte reisedokumentene til klagers oppgitte e-postadresse. Billettene ble sendt kl. 14:11.

Flyselskapenes systemer kan ikke sikre seg mot dobbeltbestillinger på samme navn. Nemnda mener at det er klagers egen risiko at hun ikke undersøkte sin e-post før hun foretok en ny bestilling kl. 14:32. Hun kunne også ha kontaktet flyselskapet på chat eller

telefon. Det vises også til tidligere nemndspraksis, for eksempel FLYKN-2016-622 og FLYKN-2016-475.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Ola Sundh (SAS)