

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Kjøp av billetter Oslo - Roma t/r. Krav om refusjon av mellomlegget mellom avtalt pris og tidligere tilgjengelig pris.

### Dato

04.01.2011

### Saksnummer

94/10F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Kjøp av billetter Oslo - Roma t/r. Krav om refusjon av mellomlegget mellom avtalt pris og tidligere tilgjengelig pris.

### Klager har i det vesentlige anført:

Den 1. februar 2010 skulle klager bestille flybilletter for 8 personer t/r Oslo - Roma. Han fant da en pris på rundt kr 22.000, for avreise 4. mars og retur 7. mars 2010. Da klager ønsket å sette dette på et reward program for sitt nyopprettede bedrift, prøvde han å ringe opp bedriftsUPPORT hos Norwegian, men fikk ikke svar før stengetid. Han ventet i ca 30 minutter.

Den 2. februar kontaktet klager igjen kundesupport og fant tak i billettene nok en gang. Nå var prisen blitt til kr 31.000. Klager bestilte billettene sammen med kundesupport over telefon. Etter at klager trykte gjennomfør transaksjonen fikk han bare opp en feilmelding som var ca: «det er mange henvendelser pågående, vennligst vent» - deretter timet siden ut.

Klager prøvde en gang til, men fikk samme melding.

Deretter sjekket klager nettbanken. Et beløp på kr 31.000 var trukket fra kontoen.

Klager tok igjen kontakt med kundesupport og fikk beskjed om billettene ikke var bestilt, og at beløpet ville være tilbake på hans konto i løpet av 4 - 5 dager.

Klager tok kontakt med banken og fikk overført summen til sin konto. Han tok på nytt kontakt med kundesupport hos Norwegian, og de bestilte turen for klager til en pris av kroner 37 000.

Klager ønsker å få refundert beløpet mellomlegget mellom den første bestillingen på kr 21.000 og den siste bestillingen til kr 37.000.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

Klager var inne på Norwegians nettsider og forsøkte å bestille billetter t/r Oslo - Roma. Før han startet bookingen fant han en pris på totalt kr 24.000.

Det var på dette tidspunktet ikke inngått noen avtale med klager på denne prisen. Han hadde ikke fått oppgitt noe referansenummer og var ikke ferdig med sin bestilling. Mens klager er i gang med sin bestilling, er det andre som er inne på nettsiden og bestiller de siste billettene til denne prisklassen, dermed blir denne prisklassen utsolgt.

Det medfører ikke riktighet at Norwegian hadde en ventetid på over 30 minutter denne dagen. Gjennomsnittelig ventetid på Norwegians bedriftstelefon var to minutter og to sekunder.

Norwegian aviser også at klager har vært i kontakt med deres kundesenter 2. februar og fått bekreftet billettene til kr 24.000. Det har ikke eksistert i deres system, noen billetter på klager til kr 24.000. Norwegians konsulenter har derfor ikke hatt mulighet til å bekrefte disse billettene.

Klager skriver videre at han ved hjelp på telefon fikk bestilt nye billetter, oversikt over disse fremkommer i vedlegg 4. Her har Norwegians konsulent repetert tider, regler og priser til klager, vedlegg 5.

Beløpet på kr 31.000 ble aldri trukket fra klagers konto, men ble reservert. Norwegian har opplevd at dette har skjedd i noen tilfeller hvor det er kommet opp feilmelding i bestillingsprosessen, og da har Norwegian opphevet reservasjonen så snart en ble klar over dette. Det er svært beklagelig at dette ikke ble gjort av Norwegian i dette tilfellet, men Norwegian er glad for at klagers bank var behjelpelig. Siden dette var en reservasjon, har banken autorisasjon til å gjøre dette. Hadde det vært lagt inn som et trekk, kunne ikke banken ha gjort dette.

Norwegian har på dette grunnlag avvist klagers krav.

### **Nemnda bemerker:**

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagers forsøk på å kjøpe billetter over internett, 1. februar, ikke lyktes. Handelen ble ikke gjennomført i det klager ikke fikk bekreftet bestillingen.

Nemnda finner ikke sannsynliggjort at det var noen feil på Norwegians system som førte til at handelen ikke ble gjennomført. Årsaken kan være at flere kjøpere var inne på Norwegians side samtidig, og at de rimeligste billettene var solgt før klager fikk slutført sin bestilling.

Klager bestilte til slutt billetter over telefonen. Rimeligste tilgjengelige billetter var på dette tidspunkt kr 37.000.

Avtale ble inngått til denne pris, og klager har etter nemndas vurdering ikke rett til refusjon av mellomlegget mellom prisen på kjøpstidspunktet og den pris klager fant på nettet ved sine mislykkede forsøk på å bestille.

Det er uklart for nemnda hva som skjedde ved bestillingsforsøket 2. februar.

I utgangspunktet har det formodningen mot seg at systemet kan reservere et beløp dersom en bestilling ikke er gått igjennom.

Norwegian har etter nemndas oppfatning ikke gitt noen fullgod forklaring på dette.

Norwegian må etter nemndas vurdering bære ansvaret for og usikkerheten forbundet med

feil i sine systemer. Kunden hadde i dette tilfellet god grunn til å anta at bestillingen var i orden siden beløpet var reservert på kontoen hans. Nemnda anbefaler at klager gis anledning til å kjøpe billettene til kr 31.000, og at han refunderes kr 6.778.

#### **Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at klager refunderes kr 6.778.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS Norge AS

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS Norge 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.*