

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter en fikk beskjed om at ikke eksisterte.

Dato

18.02.2021

Saksnummer

2020-02517

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager foretok en booking hos Norwegian den 27. juni 2020 for to passasjerer. Reisen skulle gå fra Molde til Oslo den 29. juni 2020 med flynummer DY431. Klager mottok ingen dokumenter på mail, og stusset litt på dette. Klager hadde heller ikke noe trekk på kortet sitt på dette tidspunktet. Den ene passasjereren hadde imidlertid fått SMS og skulle bruke dette reservasjonsnummeret når de skulle sjekke inn. På flyplassen fikk de imidlertid beskjed om at de ikke hadde gyldig billetter, og at de måtte kjøpe nye flybilletter for å bli med på flyvningen. Klager foretok da en ny booking som de to reisende kunne bruke til å fly.

Klager så etter dette en reservasjon på kortet sitt. Den 1. juli sendte klager derfor mail til Norwegian, hvor hun skrev at hun regnet med at dette ville falle bort på grunn av feilen som hadde oppstått. Klager fikk ikke svar fra Norwegian før den 11. august. Klager ble da blankt avvist med at hun burde ha avbestilt dobbeltbookingen. Klager får ingen gehør når hun forklarer at hun ikke fant noen reservasjon på de.

Klager har fremsatt krav om refusjon av 3 921 NOK for billettene de to reisende fikk beskjed om at ikke eksisterte.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I følge Norwegian sine systemer kjøpte klager to LowFare billetter med Norwegian den 27. juni 2020, og en til booking den 29. juni 2020, begge reservasjonene for de samme to passasjerene på den samme flyvningen: DY431 den 29. juni 2020.

Alle passasjerer må ved booking bekrefte å ha lest og forstått Norwegian sine regler og vilkår.

I henhold til artikkel 6.3.3 må bookinger kanselleres i henhold til de aktuelle reglene for billetttypen. Det er reglene for billetttypen som avgjør om billettprisen er refunderbar. Refusjon vil bli gitt i samsvar med artikkel 12.

I denne saken valgte klager å reise på LowFare-billetter. Disse er ikke-refunderbare i henhold til Norwegian sine instruksjoner/policy for disse billettene. LowFare-billetter er refunderbare inntil fire timer etter kjøp. Etter dette er de ikke-refunderbare.

I følge Norwegian sine systemer fikk de først forespørsel om kansellering av ordren den 1. juli 2020, mer enn to dager etter billettkjøpet. På dette tidspunktet er ikke billettene lenger refunderbare. Norwegian refererer til sin kontaktinformasjon på nettsidene, og poengterer at klager har mulighet til å kontakte de pr. telefon, chat eller klageskjema.

Ettersom klager først kontaktet Norwegian to dager etter feilen anses det som for sent. Basert på dette kan ikke Norwegian imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Ved bestilling av en flyreise på internett, er man selv ansvarlig for at informasjonen som blir lagt, er riktig. Det er viktig å sjekke at navn på reisende, kontaktinformasjon, destinasjon, tidspunkt og liknende er riktig før bestillingen bekreftes. Det er likeledes viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende.

Etter å ha gjennomført den første bookingen den 27. juni mottok ikke klager noen formell bookingbekreftelse til sin e-post. Hun kunne heller ikke se trekket på sin konto. Den ene reisende mottok imidlertid en SMS med bookingnummer, flynummer, avreisedato og tid. Det er fremlagt dokumentasjon i form av et datert skjermbilde på dette. Nemnda mener klager med rette kunne gå ut fra at bookingen var gjennomført.

Da de to reisende ankom flyplassen, fikk de beskjed om at bookingen ikke var gyldig, og at de måtte kjøpe nye billetter for å få være med på flyvningen. Klager kjøpte dermed to nye billetter til de reisende.

Etterpå har klager blitt trukket for begge bookingene. Klager har krevd refusjon, da de fikk beskjed på flyplassen om at billettene ikke eksisterte.

I sitt tilsvaret skriver Norwegian at også den første bookingen gjort den 27. juni ble gjennomført. Nemnda stiller spørsmålsteget med hvorfor de reisende da på flyplassen fikk beskjed om at bookingen ikke var gyldig. Nemnda finner det overveiende sannsynlig at det var noe galt med bookingen gjennomført den 27. juni. Nemnda finner ikke å kunne klandre klager for dette, da de mottok referansenummer på SMS som de hadde med på flyplassen. Det er ikke bestridt at bookingen gjort på flyplassen var identisk med bookingen gjort noen dager før. Nemnda mener Norwegian sine alminnelige billettregler ikke kan være avgjørende i dette tilfellet, da Norwegian kan klandres for klager sitt tap

forårsaket av hendelsen. Klager forsøkte å reise med den første bookingen, men fikk beskjed om at den ikke var gyldig og om å kjøpe nye billetter.

Nemnda ser ingen plausibel grunn til at klager skulle forårsaket hendelsen med vilje. Ut fra fremlagt kontoutskrift har klager to trekk på sin konto: De opprinnelige billettene som kostet 3 921 NOK, og billettene som måtte kjøpes på flyplassen til 4 264 NOK. Nemnda anbefaler at Norwegian refunderer billettene klager måtte kjøpe på flyplassen på avreisedagen og at trekket på 3 921 NOK blir stående.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian refunderer 4 264 NOK til klager.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)