

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter og bonuspoeng ved dobbeltbestilling av flybilletter.

### Dato

26.11.2019

### Saksnummer

2019-01606

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Den 8. august 2018 bestilte klager flybilletter for seg selv, sin kone og parets hund for reise fra Oslo lufthavn (OSL) til Nice (NCE) tur/retur med utreise 3. oktober 2018. Klager forsøkte for første gang å benytte seg av oppsparte CashPoints til delbetaling, men da han ikke fikk hentet ut sin kones CashPoints, slettet han i løpet av tre minutter bestillingen som kun var notert i hans navn. På PC-en fikk han beskjed om at dette var i orden, og han ringte dessuten til kundeservice som kunne bekreftet at han ikke hadde blitt belastet. Deretter bestilte klager reise for begge passasjerer, og fikk billetter tilsendt i løpet av 20 minutter. Denne reisen fikk referansenummer KAZ5LD. Andre billetter ble ikke mottatt.

Da klager mottok faktura fra Bank Norwegian med betalingsfrist 15. september, så han at han også var belastet for en reise med referanse K5UYVS. Denne var ikke å finne på klagers personlige sider hos Norwegian. Han tok først kontakt med banken, og deretter med kundeservice hos Norwegian. Her fikk han imidlertid ikke svar på sine spørsmål. På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om refusjon av det feilaktige belastede beløpet på kroner 1 199 og 867 CashPoints.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det fremgår av klagen at klager mener at billettene med referanse K5UYVS aldri ble bekreftet eller bestilt, og han har vist til at han kun undersøkte bestillingen. Det fremgår videre at klager ikke har fått tilsendt bekreftelse for denne bestillingen.

Når en kunde bestiller billetter på Norwegians hjemmeside må flere steg fullføres før bestillingen bekreftes. Blant annet må passasjerer bekrefte at han eller hun har lest og forstått selskapets vilkår. Informasjon for betaling og bekreftelse av bestillingen må også foretas. Det er først når bestillingen er fullført at passasjerer mottar referansenummer

og reisedokumenter på e-post. Ved undersøkelse av priser og tilgjengelighet er det ikke nødvendig å fullføre en bestilling.

I dette tilfellet har klager bekreftet at han har lest og forstått Norwegian vilkår, og han har lagt inn sin bankinformasjon og bekreftet bestillingen. Klager har følgelig fullført en bestillingsprosess. Det fremgår videre av Norwegians interne bookingsystem at billettene i bookingreferanse K5UYVS ble bestilt via klagers kundeprofil, som for øvrig ble benyttet til å bestille billettene i KAZ5LD. Bekreftelse på bestillingene er sendt til den samme e-postadressen. Bestillingene ble gjort henholdsvis kl. 18.46 og 20.13 samme dag, 8. august 2018.

Ved bestilling av reise via kundeprofil vil reisen være tilgjengelig i profilen, og fremtidige reiser vil vises ved å logge inn. Dette tilsier at når klager logget seg inn for andre gang samme dag for å bestille billetter, hadde han tilgang til å se at billettene i K5UYVS var bestilt.

Norwegian opplever at noen passasjerer bestiller flere billetter på samme avgang av ulike årsaker. For å kunne hjelpe kundene i slike tilfeller må kunden ta kontakt med kundesenteret snarest. Klager valgte å kontakte Norwegian via skjema på nett, hvor han fikk følgende melding:

"En dobbelbokning måste avbokas innan resan genomförande, på bokningsnummer K5UYVS, där du är ensam registrerad som resenär har du fortfarande möjlighet att avboka. Detta måste göras innan den 1 november 2018 kl 13.15 och belopp för returen kan återbetalas. Har du inte möjlighet att återkomma innan kl 20 idag, 31 oktober 2018 för bekräftelse angående avbokning genom att svara på denna epost, kontakta oss enligt ovan. Ha båda bokningsnummer tillhands och avboka endast den där du är ensam registrerad, dvs K5UYVS. De fel som görs vid beställningar på nätet är dessvärre inte återbetalningsbara enligt våra regler och villkor. Av den anledningen kan vi inte tillmötesgå önskan om återbetalning av övrig kostnad".

Klager responderte ikke i henhold til fristene gitt av kundeservice og refusjon av billettene i K5UYVS ble derfor ikke gjennomført. På bakgrunn av det ovennevnte har Norwegian avvist klagers refusjonskrav.

### **Nemnda bemerker**

Klagers bestilling med referanse K5UYVS var en feilbestilling fra klagers side.

Nemnda mener at klager selv må være ansvarlig for denne bestillingen. Lavprisbilletter kan i henhold til Norwegians vilkår kostnadsfritt avbestilles i inntil fire timer etter bestilling. Det fremgår av fremlagt utskrift fra Norwegians systemer at e-post med bookingreferanse K5UYVS ble sendt til hans e-post samme dag som bestillingen ble gjort, det vil si 8. august 2018. At klager først oppdaget dette tre uker senere, må han selv bære ansvaret for.

Klager kontaktet Norwegian da han ble klar over feilbestillingen. Blant annet sendte han e-post til Norwegian den 21. september 2018.

Klager fikk svar fra Norwegian i e-post av 31. oktober 2018 (vedlagt av klager som vedlegg DY C og D), der det blant annet fremgår følgende:

"En dobbelbokning måste avbokas innan resan genomförande, på bokningsnummer K5UYVS, där du är ensam registrerad som resenär har du fortfarande möjlighet att avboka. Detta måste göras innan den 1 november 2018 kl 13.15 och belopp för returen kan återbetalas. Har du inte möjlighet att återkomma innan kl 20 idag, 31 oktober 2018 för bekräftelse angående avbokning genom att svara på denna epost, kontakta oss enligt ovan. Ha båda bokningsnummer tillhands och avboka endast den där du är ensam registrerad, dvs K5UYVS. De fel som görs vid beställningar på nätet är dessvärre inte återbetalningsbara enligt våra regler och villkor. Av den anledningen kan vi inte tillmötesgå önskan om återbetalning av övrig kostnad".

Klager fikk altså en ny sjanse av Norwegian til å få refundert utgiftene i forbindelse med dobbeltbookingen. Han kontaktet imidlertid ikke Norwegian før fristen og returreisen, og mulighetene til å få refundert denne gikk derfor tapt. Nemnda mener at klager selv må være ansvarlig for at han ikke fulgte med på sin e-post. Han kan etter nemndas syn ikke kreve sine utgifter erstattet av Norwegian.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)