

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet dobbeltbestilling.

Dato

17.03.2015

Saksnummer

750/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av utgifter grunnet dobbeltbestilling.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise på Norwegians nettsider fra New York til Oslo for reise 29. mai 2014. På grunn av en feilmelding, forsøkte klager å bestille reisen en gang til. Dette medførte at klager ble belastet to ganger for samme reise.

Klager stiller seg kritisk til at Norwegian belastet klager for den første bestillingen da den ikke hadde blitt signert via nettbanken.

Klager krever refusjon av den ene billetten.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Følgende er registrert i Norwegians bookingsystem:

Klager bestilte reisen og valgte 3D Secure som betalingsform, men trykker så avbryt.

Bestillingen går likevel gjennom og klager mottar en e-post bekreftelse, samt at bestillingen vises under «Mine reiser». Deretter trykker klager 5 ganger på BACK, og kommer tilbake til første side i bestillingsprosessen. Han bestiller så reisen på nytt og fullfører betaling.

I henhold til Norwegians regler og vilkår kan man endre et kjøp dersom man kontakter Norwegian per telefon innen 24 timer. Klager har også mulighet til å kansellere en reise via Norwegians nettsider dersom reisen er bestilt via brukerprofil, dette må midlertid gjøres før belastningen går (4 timer etter bestilling). Klager tok ikke kontakt med Norwegian før fristen utløp.

Norwegian kan ikke stå ansvarlig for feilmeldinger som oppstår i forhold til klagers nettbank. Her kunne skaden vært unngått dersom klager hadde gått gjennom reisedokumentene han mottok per e-post.

Norwegian har refundert myndighetspålagte skatter og avgifter, men kan ikke imøtekomme hans krav utover dette.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at det ved første bestilling oppsto en feil ved klagers banks system for elektronisk signering. Klager antok at bestillingen ikke ble gjennomført, og bestilte på nytt.

Begge betalinger gikk imidlertid igjennom, og klager fikk tilsendt to bestillingsbekreftelser/billetter. Klager oppdaget ikke dette og fikk således ikke rettet opp feilen innen de frister som er angitt for dette.

Nemnda kan ikke se at Norwegian kan lastes for det inntrufne. Begge bestillinger ble betalt, og systemmessig var det ikke noe som tydet på at det var oppstått en misforståelse.

Det ligger utenfor nemndas mandat å vurdere om det er grunnlag for krav mot klagers bank.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Janne Grethe Soløy, Widerøes Flyveselskap 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.