

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billettpris ved bestillingsfeil.

Dato

31.10.2017

Saksnummer

2016-01278

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise fra Oslo til Bodø med Norwegian 3. oktober 2016. Forsøket på å bestille billetter på www.norwegian.no var mislykket og bestillingen ble ikke ferdigstilt. Klager var sikker på at betalingen ikke ble gjennomført, da hun ikke ble sendt til kvitteringssiden etter kjøpet, og ei heller mottok e-postbekreftelse. Klager forsøkte flere ganger, men fikk ikke til å bestille billetter. Hun bestilte til slutt billetter med et annet flyselskap.

Klager mottok på avreisedagen tekstmelding fra Norwegian som ønsket henne velkommen om bord på flyvningen. Klager fikk panikk, da hun innså at avreisetidspunktet var tidligere enn hun først trodde. Hun forstod at hun ikke ville rekke flyet og at det hadde skjedd en feil. Hun tenkte ikke over hvilket selskap hun skulle reise med. Klager booket om Norwegian-flyvningen til en senere avgang, uten at hun husket bestillingsproblemene. Klager kansellerte bookingen med Norwegian så snart hun ble klar over hva som hadde skjedd.

På ovennevnte bakgrunn har klager fremsatt krav om refusjon av flybillettene med Norwegian.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte 24. august 2016 en billett med Norwegian tur/retur Oslo - Bodø. Klager anfører at det var problemer med Norwegians hjemmesider, og at hun opplevde å ikke komme til kvitteringssiden. Klager hevder også at reisedokumentene aldri ble sendt.

Klagers bestilling ble gjennomført klokken 15.50, 24. august. Reisedokumenter ble sendt til klagers e-postadresse klokken 15.55. Norwegian bestrider derfor klagers påstand om at kvittering eller reisedokumenter aldri ble sendt. Det er passasjerens ansvar å sjekke at man mottar kvittering og billetter på e-post, og at disse inneholder korrekt reiserute.

Reisen lå videre tilgjengelig dersom klager hadde logget seg inn på sin brukerprofil på Norwegians hjemmesider. Hun hadde også mulighet til å ringe selskapets kundesenter for råd dersom hun var usikker på om bestillingen var gjennomført eller ikke.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav om refusjon av flybillettene.

Nemnda bemerker

Spørsmålet er om klager har rett til refusjon av utgiftene til billetter hos Norwegian, da klager var av den oppfatning at bestillingen på internett var mislykket, og derfor bestilte billetter med et annet flyselskap.

Det er uenighet mellom Norwegian og klager om hvorvidt billettene ble sendt til klagers e-post. I henhold til Norwegians systemer, fremgår det at billettene er sendt til en e-postadresse med klagers navn.

Uansett om klager mottok billettene pr. e-post eller ikke, mener nemnda at klager hadde mulighet til å sjekke sin egen brukerprofil hos Norwegian, eller eventuelt ringe kundeservice dersom hun var i tvil om betalingen hadde gått gjennom. Nemnda mener derfor at klager selv må bære ansvaret for at hun bestilte nye billetter uten å undersøke nærmere med Norwegian først.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Josefin Rydberg (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)