

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (31.01.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

Norwegian Air Shuttle vil ikke følge anbefalingen i vedtaket, da selskapet er uenig i nemndas vurdering.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av flybilletter som følge av at det ikke var mulig å ombooke dem. Anført feil i flyselskapets systemer.

Dato

27.01.2023

Saksnummer

2022-01755

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt LowFare-billetter med Norwegian mellom Oslo og Milano, med avgang fra Oslo kl. 10.40 den 28. juni 2022 og retur fra Milano kl. 21.00 den 13. juli 2022.

Klager ønsket å ombooke billettene og forsøkte å gjøre dette på Norwegians nettsider, men han fikk opp en feilmelding. Klager anfører at feilmeldingen dukket opp uansett om han valgte å endre destinasjonen til Roma, Paris eller Stockholm. Klager anfører at det ikke var mulig å ombooke reisen på grunn av denne feilmeldingen. Klager anfører at det var en feil i Norwegians nettløsning.

Klager krever full refusjon av de ubrukte billettene pålydende 8146 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har i det vesentlige anført følgende:

Passasjeren reiste ikke med flyvningen. I henhold til Norwegians systemer er passasjeren registrert som «no show».

Jamfør Norwegians prisvilkår, som er tilgjengelige på selskapets nettsider, kan billetter av typen LowFare og LowFare+ refunderes innen 24 timer etter bestilling. Etter dette vil det ikke gis refusjon dersom billettene kanselleres.

Norwegian er likevel villig til å gi refusjon av skattene (796 kroner) på de ubrukte billettene i henhold til punkt 12.5 i de generelle befordringsvilkårene.

Nemnda bemerker

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klager hadde billetter mellom Oslo og Milano, men ønsket å endre disse.

Klager har i klage både til Norwegian og til nemnda anført at det var en feil med Norwegians system som gjorde det umulig for ham å ombooke billettene.

Norwegian har i svar til klager anført at LowFare-billetten kan endres opptil 30 minutter før avgang, men at det ikke ble gjort og at klager ikke møtte til avgangen han hadde bestilt. Overfor nemnda har Norwegian i tillegg anført at LowFare-billetter ikke er refunderbare når det har gått mer enn 24 timer etter bestilling.

Nemnda bemerker at det fremgår av skjermbildet av feilmeldingen som er fremlagt av klager, at tidspunktet på feilmeldingen er kl. 05.54.49 (UTC), dvs. kl. 07:54 norsk tid den 28. juni 2022. Nemnda legger til grunn at forsøket på å ombooke dermed ble utført mer enn 30 minutter før avgangen kl. 10.40.

Nemndas flertall - forbrukerrepresentantene og nemndas leder - viser til at innholdet i feilmeldingen viser til at de valgte avgangene er for nær hverandre og at det ikke vil være tilstrekkelig tid til å sjekke inn på returen, på tross av at valgt utreisedato er 9. august 2022, mens valgt returdato er 13. august 2022. Norwegian har verken overfor klager eller nemnda kommentert feilmeldingen eller imøtegått klagers anførsel om at det var en systemfeil som medførte at han ikke fikk ombooket billettene. Nemndas flertall mener derfor at Norwegian må gi klager muligheten til å ombooke billettene på ny slik at han får brukt dem, mot et eventuelt endringsgebyr som klager uansett hadde måttet betale.

Nemndas mindretall - bransjerepresentantene - mener det ikke kan legges til grunn at det var en systemfeil, og at klager ikke kan gis mulighet til å booke om billetten igjen.

Vedtaket er truffet med dissens slik det fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian gir klager muligheten til å ombooke billettene, mot et eventuelt endringsgebyr som klager uansett hadde måttet betale.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Christine Alette Benum (Widerøe)