

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybillett. Dobbeltbestilling kort tid før flyavgang. Påstand om feil i flyselskapets datasystem.

Dato

11.06.2020

Saksnummer

2019-04135

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

3. september 2019 forsøkte klager å bestille en billett for en annen person i forbindelse med flyvningen DY4104 fra Oslo til Stockholm. Flyet skulle gå fra Oslo samme dag kl. 08.30. Klager anfører at han forsøkte å bestille billetten mens han sto på Gardermoen. Han fikk ikke opp billetten i appen etter at han hadde gjennomført bestillingen. Han anfører at han prøvde å bestille to ganger før han gikk til billettskranken til Norwegian for å få hjelp der til å bestille, siden det så ut til at kjøpet ikke hadde gått gjennom. Heller ikke i skranken klarte de å se at bestillingen var gått gjennom, og de sa at det dessverre var for sent å bestille billett til det aktuelle flyet. Han fikk beskjed om at de kunne bestille plass på et senere fly. Klager anfører at han da valgte å heller kjøpe en billett med SAS. Klager anfører at 30 minutter senere fikk han e-posten med billettene som han hadde prøvd å bestille hos Norwegian.

Klager opplyser om at han har fått refusjon av den ene billetten som gikk gjennom, men den andre får han ikke refusjon for. Klager anfører at han også bør få refusjon av billett nummer to, da han ikke fikk opp billetten i appen, og heller ikke den ansatte i Norwegian-skranken klarte å få opp billetten i systemet sitt. Klager anfører at det må ha vært en feil i Norwegians datasystem.

Klager krever refusjon av 2906 kroner for den andre billetten.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Én av klagers bestillinger er blitt refundert i sin helhet, da dette var et duplikat. Klager krever også full refusjon av den andre bestillingen. Norwegian har refundert skatter og avgifter for denne bestillingen.

Klager utførte bestillingen på Norwegians nettsider kl. 07.35 den 3. september 2019. Ethvert kjøp må først behandles i Norwegians systemer, og det vil ta noe tid før kjøpet er aktivt i systemene. Billettkjøpet som klager gjennomførte, var først godkjent kl. 07.46 samme dag. Det vises til fremlagt dokumentasjon på klagers kjøp. Klager kjøpte billetten kun 44 minutter før avgang. Det vises til Norwegians frister for innsjekking, som er oppført på passasjerens boardingkort og tilgjengelig på Norwegians nettsider. Da klager kjøpte billetten 44 minutter før avgang, og Norwegians personell på flyplassen ikke har muligheten til å overskride fristen for innsjekking i systemet, anser Norwegian klager for å ikke ha sjekket inn i tide.

Når passasjerer kjøper en reise hos Norwegian, må vedkommende bekrefte at befordringsvilkårene er lest og godkjent. Norwegian viser i den forbindelse til vilkårenes artikkel 8.3: «Dersom du ikke overholder fristene for innsjekking og ombordstigning og andre krav i overensstemmelse med artikkel 15, er vi ikke ansvarlige for eventuelle tap eller utgifter du pådrar deg. Ikke-refunderbare billetter må anses som tapt. Du kan ha rett til refusjon av avgifter som er inkludert i billettprisen i henhold til klausul 12.5.»

Da den gjeldende flyvningen ikke var kansellert, og klager ikke har møtt opp til innsjekking innen tidsfristen, gjelder ikke EU-forordning 261/2004 i dette tilfellet. På bakgrunn av dette er klager heller ikke kompensasjonsberettiget, og det er ikke grunnlag for refusjon av billetten. Klager hadde i dette tilfellet bestilt billett av typen «LowFare», som i henhold til Norwegians vilkår kun er refunderbar ved kansellering innen fire timer etter at kjøpet er utført. Det vises til informasjon om dette som er tilgjengelig på Norwegians nettsider.

Dersom billetten ikke kanselleres innen fire timer, er det kun skatter og avgifter som er refunderbare. Skatter og avgifter er også allerede blitt refundert i dette tilfellet. Norwegians billettregler er oppført i befordringsvilkårene, som klager aksepterte da han kjøpte billetten.

Da klager i dette tilfellet ikke har beregnet god nok tid, og ikke har hatt en gyldig billett ved stengning av innsjekkingen, i tillegg til at flyvningen ikke var berørt av særlige uregelmessigheter eller overbooking, er Norwegian av den oppfatning at klager ikke har rett på refusjon av den andre billetten.

På bakgrunn av det ovennevnte kan ikke klagers krav imøtekommes.

Nemnda bemerker

Klager har fått refundert den ene flyreisen.

Norwegian har opplyst at det tar litt tid før bestillingen går gjennom og blir godkjent i systemene. Klager bestilte billettene kl. 07.35, og bestillingen ble først godkjent kl. 07.46. Da var fristen for innsjekking for den aktuelle flyvningen utløpt.

Nemndas flertall, flyselskapenes representanter og nemndsleder, mener at klager selv må bære risikoen for å ha bestilt billetter så kort tid før flyavgang. En slik hastebestilling skulle eventuelt vært foretatt i skranken.

Nemndas mindretall, forbrukerrepresentantene, viser til at bestillingsforespørselen først var ferdig behandlet og godkjent ett minutt etter at innsjekk stengte. Billetten ble dermed først levert til klager på et tidspunkt hvor den var ugyldig og ikke lenger kunne brukes. Selskapet er nærmest til å legge inn sperrer i systemet slik at billettforespørsler/ billettbestillinger som ikke er ferdigbehandlet før innsjekkingsfristen, ikke vil bli godkjent. Mindretallet mener at klager bør få refundert billettprisen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Stina Gerhardsen (Widerøe)