

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet dobbeltbooking.

Dato

21.09.2022

Saksnummer

2022-00906

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle fly fra Oslo til Haugesund. Da flyselskapet han egentlig skulle fly med kansellerte flyvningen måtte klager ordne seg nye flybilletter. Klager hadde dårlig tid på Oslo Lufthavn, og booket flybilletter med Norwegian med avgang den 2. mai 2022 kl. 21:00 (Flynummer DY196). Da klager booket med Vipps ble det gjort en dobbeltbooking. Samme billettene ble dermed kjøpt, med tre minutters mellomrom. Da klager skulle sjekke inn hadde han kun mottatt én bookingbekreftelse. Han oppdaget dermed ikke dobbeltbookingen før han satt på flyet. Klager kontaktet en flyvert og forklarte situasjonen. Kundeservice hadde stengt for kvelden. Klager sendte inn klage til Norwegian på morgenen den 3. mai hvor han forklarte situasjonen. Klager fikk avslag på søknaden. Avslaget var begrunnet med at han hadde kjøpt ikke-refunderbare billetter. Norwegian skrev videre at de i noen tilfeller gjør unntak dersom en av bookingene blir kansellert, men ettersom den ikke ble kansellert kunne de ikke refundere noe annet en refunderbare skatter og avgifter (256 NOK).

Klager krever refusjon pålydende 3498 NOK. Denne klagen gjelder kun dobbeltbookingen med Norwegian.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Vedrørende dobbeltbooking av reise DY196 02.05.2022:

Klager forklarer at han dobbeltbooket reise på flyvning DY196 02.05.2022. Klager krever nå refusjon av den ubrukte bookingen.

Det følger av Norwegian sine vilkår at ved kjøp av en LowFare-billett får en full refusjon for bestillinger gjort mindre enn 24 timer før planlagt avreise og kansellert innen 4 timer etter opprinnelig kjøp, men ikke senere enn 4 timer før planlagt avgangstid. Se vedlegg 1.

Ettersom det var under 4 timer til klagers avgang når dobbeltbookingen ble gjennomført kan ikke Norwegian refundere den ubenyttede bookingen.

Nemnda bemerk

Saken gjelder krav om full refusjon av dobbeltbooking (duplikat) gjort gjennom Norwegian kort tid før avgang.

Ved bestilling av en flyreise på internett, er det viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen som den store hovedregel bindende.

I henhold til vilkårene for kjøpet er bookingen ikke refunderbar. Nemnda kan dermed ikke anbefale medhold i henhold til avtalevilkårene.

Nemndas mindretall - forbrukerrepresentantene - mener at avtalelovens § 32 første ledd må komme til anvendelse i denne saken. Det vises til at Norwegian burde ha forstått at klagers siste booking var en feiltakelse. Klager må derfor anses ubundet av den siste bookingen.

Nemndas flertall - bransjerepresentantene og nemndas leder - finner det ikke godtgjort at dobbeltbookingen skjedde grunnet forsømmelse fra Norwegian sin side, eller at avtaleloven § 32 første ledd kommer til anvendelse. Nemnda er av den oppfatning at klager selv er nærmest til å bære risikoen for å ha bestilt flybilletter så kort tid før flyavgang. En slik hastebestilling kunne vært foretatt i billettskranke på flyplassen eller via kundeservice, og det er ikke gitt at Norwegian burde forstått at det skjedde en utilsiktet dobbeltbooking.

På bakgrunn av ovenstående finner nemndas flertall ikke grunnlag for å gi klager medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Wenche Irene Løvli (Menzies Aviation)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)