

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter grunnet feil med Norwegians app ved bestilling.

Dato

11.05.2021

Saksnummer

2020-03280

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte den 6. mars 2020 billetter for to personer ved hjelp av Norwegians telefonapp, der det oppstod en feil; 1 762 kroner ble trukket fra klagers konto, men hun mottok ingen bekreftelse eller et referansenummer. Først senere, i oktober 2020, ble hun informert av Norwegian at denne reservasjonen hadde referansenummer JR7WBB.

Siden Norwegian ikke sendte klager en bekreftelse, kontaktet hun Norwegian Service Desk dagen etter den 7. mars. Klager ble informert om at betalingssystemet via telefonappen er upålitelig, og at billettene derfor ikke var reservert. Klager ble også forsikret om at hun ville motta refusjon av beløpet i løpet av få dager.

Klager stolte på at hun ville motta refusjonen som lovet, og bestilte derfor en ny og lik reise. Denne gangen gikk bestillingen gjennom og hun mottok referanse M3X9ON og betalte kroner 1 962. Årsaken til at den første bestillingen er kroner 200 dyrere enn den første, er at reservasjon M3X9ON også inkluderer ekstra bagasje.

Reisen var fra Stavanger til Trondheim via Oslo den 8. april 2020 for to personer. Denne reisen ble imidlertid senere kansellert av Norwegian.

Per dags dato har klager fortsatt ikke mottatt refusjonen hun ble lovet på kroner 1 762. Hun krever beløpet refundert fra Norwegian.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet i det vesentlige anført:

Norwegian kan ikke finne en reservasjon som stemmer overens med klagers anførsler, og henviser henne til å kontakte sin bank eller TRUSTLY som er betalingssystemet klager er blitt belastet av.

Nemnda bemerker

Klager har rettet klagen mot flyselskapet Norwegian. Saken er sendt for tilsvaer til flyselskapet.

Norwegian har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Klager har fremlagt utskrift fra sin bank som viser at kontonummeret beløpet på kroner 1 762 for reservasjon JR7WBB gikk til, er det samme som kontonummer beløpet i reservasjon M3X9ON gikk til. Videre har klager fremlagt utskrift av kvittering på referanse M3X9ON som viser at beløpet er det samme i begge reservasjoner, sett bort fra et bagasjegebyr på kroner 200.

Nemnda finner det mest sannsynlig at klager har blitt belastet for en reise hun ikke har mottatt fra Norwegian. At betalingssystemet Norwegian benytter ikke fungerer som det skal, er etter nemndas syn ikke noe klager skal lastes for.

Nemnda anbefaler at Norwegian refunderer kroner 1 762 til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer kroner 1 762 til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)