

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter grunnet feil i bestillingsprosessen.

Dato

03.05.2012

Saksnummer

547/11F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av billetter grunnet feil i bestillingsprosessen.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise fra Oslo til Warsawa t/r på Norwegians nettsider. Utreisen skulle finne sted den 24. september og returen den 27. september.

Da klager skulle sjekke inn på returen, viste det seg at de hadde plass den 27. oktober. Klager mener bestemt at han bestilte plass i september og ikke i oktober.

Klagers stasjonære pc var ødelagt grunnet lynnedslag, han måtte derfor foreta bestillingen på en bærbar pc uten utskriftsmulighet. Klager kan derfor dessverre ikke fremlegge bevis eller reisedokumenter.

Klager måtte endre returen til den 27. september som medførte en kostnad på 7 046 kroner. Klager krever dette beløpet refundert.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Bestillingsløsningen på Norwegians nettside er helt avhengig av de valg som gjøres av den som bestiller. Reiseruten kan ikke endre seg underveis i en og samme bestilling med mindre man gjør et nytt søk. Dersom man blar frem og tilbake vil markøren sette seg på den første avgangen, da dette er default i løsningen.

Som bestiller på nettsiden til Norwegian er man selv ansvarlig for å kontrollere at man har valgt riktig dato, klokkeslett og strekning. For å forhindre at det gjøres feil har Norwegian lagt inn et steg i bestillingsprosessen hvor man må krysse av for å ha lest regler og vilkår, samt sjekket at all informasjon er i samsvar med hva man ønsker.

I tilfeller hvor man gjør en feil bestilling, kan man kansellere reisen kostnadsfritt innen 4 timer. Man kan også kontakte Norwegians kundesenter innen 24 timer for å avbestille reisen, mot at man kjøper ny billett per telefon.

Norwegian kan på grunnlag av dette dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Billetter utstedes automatisk på bakgrunn av den bestilling som er sendt inn.

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at klagerne ved en feil har bestilt returreise til 27. oktober i stedet for 27. september. Nemnda viser til utskrift fra Norwegians datasystem av bestillingshistorikken.

Den bestillingsbekreftelsen klager har fremlagt, der det fremkommer at returen er den 27. september, er ikke datert. Norwegian opplyser at den må være skrevet ut etter at ny billett var kjøpt den 27. september. Dette støttes av bestillingshistorikken.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.