

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av feilbooket billett som følge av feil på Norwegians nettsider ved bestilling.

Dato

19.04.2017

Saksnummer

2016-00591

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle bestille tur/retur-reise til Evenes fra Oslo og benyttet Norwegians nettside for å bestille billettene. Turen hadde planlagt avgang 2. mars 2016 kl. 08.55 med retur 5. mars 2016 kl. 11.05.

Først etter å ha mottatt tekstmelding om åpnet innsjekking på dagen for returreisen oppdaget klager at hun hadde booket avgangen kl. 06.30 (DY361), istedenfor den planlagte avgangen samme dag kl. 11.05 (DY365). Klager hevder at dette skyldes en feil i bookingsystemet og har fremlagt skjermbilder av bestillingssidene for å underbygge denne påstanden. På daværende tidspunkt hadde klager ikke mulighet for å nå den bestilte avgangen, og hun booket derfor en ny billett til den planlagte avgangen kl. 11.05.

Som en følge av feiltakelsen har klager fremsatt krav om refusjon av den andre returbilletten, pålydende kr. 1 949.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians vilkår for ombooking av feilbooket billett, det være seg feil i tidspunkt, dato, strekning eller navn, er tydelig gjengitt i bestillingsbekreftelsen. Ved eventuelle feil har kunder mulighet til å endre dette innenfor visse tidsfrister ved å henvende seg til kundesenteret. Refusjon gjøres ved avbestilling innen 24 timer, eller innen tolv timer dersom bestillingen er foretatt mindre enn 24 timer før reisen skal finne sted. Også "Low Fare"-billetter, som klager har bestilt i dette tilfellet, kan avbestilles uten begrensninger innen fire timer.

Selskapet viser også til forutgående prosedyre ved billettkjøp hvor kundene underveis oppfordres til å kontrollere reisedetaljer, samt gjøre seg kjent med og godta reisevilkår før betaling og endelig fullføring av bestilling. Selskapet kan heller ikke se noen

indikasjoner på at det har vært midlertidige feil i systemet som har forårsaket denne hendelsen.

På denne bakgrunn anføres det at selskapet ikke er forpliktet til å tilkjenne ytterligere refusjon utover summen for skatter og avgifter pålydende kroner 71 som ble bekreftet refundert i e-post av 23. september 2016.

Nemnda bemerker

Klager har påpekt at det ble bestilt en flyavgang som hun selv ikke aktivt hadde valgt, og at dette skyldtes en feil ved Norwegians billettsystem.

Ut fra den fremlagte dokumentasjonen, er det vanskelig for nemnda å ta stilling til om det er en feil ved Norwegians system ved at det kommer opp en annen flyavgang enn den man trykker på ved bestilling.

Nemnda mener at det uansett er passasjerenes eget ansvar å dobbeltsjekke at riktig billett er bestilt. Før man ved bestilling skal bekrefte og betale billetten, får man beskjed om å forsikre seg om at alt er riktig. Deretter får man tilsendt reisedokumenter. At klager ikke på forhånd i tilstrekkelig grad forsikret seg om at hun hadde fått riktige flybilletter, må være hennes egen risiko, og ikke flyselskapets.

Nemnda kan derfor ikke se at klager har krav på erstatning for ny flybillett.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Josefin Rydberg (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)