

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av belastet billettkjøp.

Dato

28.11.2016

Saksnummer

2016-00297

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Søndag 18. oktober måtte klager og reisefølge finne alternativ hjemreisetransport fra Stavanger til Bergen fordi bilen måtte på verksted. Klagerne dro til flyplassen og snakket med en person i Norwegians billettskranke. Klager ble anbefalt å kjøpe billettene på nettet da det var rimeligere.

Klager forsøkte å bestille på nettet, men det var ustabilt nett på flyplassen. Klager fikk ingen bekreftelse på at kjøpet var gjennomført og kortet (klagers Norwegiankort) belastet. De gikk derfor til skranken og kjøpte billetter over disk. Billetten ble betalt av klagers svoger.

I ettertid, da klager mottok faktura på sitt Norwegian betalingskort, oppdaget han at hans konto likevel var belastet med billettkjøpet. Klager krever at Norwegian refunderer pengene som er trukket fra betalingskortet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians system har ingen mulighet til å plukke opp om det er identisk navn på passasjerlisten til en flygning. Det vil derfor være passasjerens ansvar å påse at det ikke bestilles flere reiser i samme navn.

Her har klager bestilt en reise via egen brukerprofil, og ventet kun 16 minutter før ny reise ble bestilt. Klager hevder at det var dårlig internett tilgang, og at det var årsaken til at bestillingen ikke ble gjennomført, og at han derfor valgte å kjøpe nye billetter så kort tid etter. Dette er imidlertid ikke noe Norwegian rår over. Bekreftelse/reisedokumenter ble sendt kort tid etter at bookingen var gjennomført.

Her burde klager selv ha sjekket mer nøye om bookingen var gjennomført, ved f.eks. å sjekke egen brukerprofil "mine reiser", siden reisen lå registrert der. Han kunne også ha

sjekket med Norwegians kundesenter via telefon. Siden de ikke skulle reise før kl. 22:00, var det ingen hast med tanke på tilgjengelig tid.

Norwegian kan på grunnlag av overnevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager foretok første bestilling kl. 19:23 på Norwegians hjemmeside. Siden billetter faktisk ble utstedt, noe som gjøres automatisk etter at bestillingen er fullført, legger nemnda til grunn at klager gjennomførte bestillingen og bekreftet denne. Klager var i utgangspunktet således bundet av denne bestillingen.

Det fremgår ikke av saken når Norwegian sendte ut bestillingsbekreftelse, eller når klager mottok denne. Norwegian har opplyst at bekreftelsen ble sendt kort tid etter at bookingen ble gjennomført.

Reisefølget kjøpte nye billetter i skranken kl. 19:39. Klager hadde på dette tidspunkt ikke mottatt noen bestillingsbekreftelse fra første kjøp. Billettene ble kjøpt to timer og 21 minutter før flyavgang. Kjøpet ble gjennomført, og reisefølget var bundet av dette.

Norwegians bookingsystem fanger ikke opp om samme reisende har kjøpt billett på samme flygning på et tidligere tidspunkt. Selv om bestilling nr. 2 ble foretatt i den tro at første forsøk var mislykket, og således berodde på en misforståelse, er nemnda etter en samlet vurdering av den oppfatning at klager juridisk sett er bundet av den første bestillingen som ble foretatt over nettet, og at han således ikke har krav på å få refundert pengene som er trukket fra betalingskortet. Nemnda er imidlertid av den oppfatning at løsningen fremstår som sterkt urimelig. Det foreligger en åpenbar misforståelse, og kveldsflyet antas ikke å ha vært fullt. Norwegian har således ikke gått glipp av salg til andre. Nemnda anbefaler av denne grunn at Norwegian refunderer pengene som er trukket fra betalingskortet.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian refunderer pengene som er trukket fra betalingskortet.

Nemndas representanter

Einar Kaspersen (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Tove Husa Wiger (SAS)

Monica Grimstad (Widerøe)