

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder feil i Norwegians bookingsystem som medførte dobbelbooking.

Dato

..

Saksnummer

38/14P

Tjenesteyter

Norwegian Holidays

Saken gjelder:

Saken gjelder feil i Norwegians bookingsystem som medførte dobbelbooking.

Klageren bestilte reise til London for to personer på nettstedet Norwegian.no den 2. januar 2014. Da hun ikke fikk e-mailbekreftelse på reisen, og sjekket hun sin konto hos Norwegian.no. Da hun ikke kunne gjenfinne sin bestilling der, kontaktet hun en kundeveileder. Kundeveilederen sjekket saken og kom tilbake med beskjed om at det ikke var registrert noen reise på klagerens konto.

Klageren fikk imidlertid også beskjed om at hun måtte vente et døgn før hun booket ny reise, fordi det kunne være tregheter i systemet.

Klageren ventet etter dette en hel uke til 9. januar 2014. Lenger var det ikke forsvarlig å utsette bestillingen idet reisen var planlagt fra 17. - 19. januar.

Hun gjentok samme prosedyre som første gang, men måtte velge et annet hotell enn det hun valgte den 2. januar. Mailbekreftelse på bestillingen kom umiddelbart.

Da klageren kom til Gardermoen 17. januar mottok hun en SMS fra Norwegian. Lenken ga beskjed om at reservasjon ikke fantes. Hun booket derfor inn manuelt. Personen i skranken ga henne beskjed om at det fantes to referanser på henne, men kun den ene var gyldig. Deretter kom det enda en lenke med SMS, og den virket.

Da hun ved hjemkomst sjekket nettbanken, så hun at hun var belastet for to reiser. Hun kontaktet da Norwegian, som ga beskjed om at hun måtte kontakte Norwegian Holidays, som er et annet selskap. Selskapene har ikke noe å gjøre med hverandre. Det er grunnen til at man ikke fant reservasjonen da hun ringte første gang.

Klageren fikk etter flere purringer på svar fra hennes side, beskjed om at hun vil få refundert deler av reisen. Hun må imidlertid betale et kanselleringsgebyr til hotellet. Beløpet arrangøren er villig til å betale tilbake er kr 5.235,13. Klageren krever å få tilbake alt hun betalte inn. Det er ikke hennes feil at Norwegian har feil i sitt bookingsystem.

Norwegian Holidays anfører at deres reiser i utgangspunktet ikke er refunderbare. Etter å ha sett på saken vil arrangøren likevel i dette tilfellet refundere deler av reisen. Klageren vil imidlertid bli belastet gebyrene fra hotelleverandørens side.

Nemnda bemerker:

Klageren bestilte den første reisen på Norwegians nettsider den 2. januar 2014.

Da hun ikke umiddelbart fikk en bekreftelse på mail, tok hun kontakt med en kundeveileder, som ikke fant at det var registret noen reise på hennes konto.

For å være på den sikre siden burde hun imidlertid vente i 24 timer før hun foretok ny bestilling. Hun ventet etter dette en uke - til 9. januar - og gjentok så bestillingen. Denne gang kom bekreftelsen umiddelbart. Hun har ikke på noe tidspunkt mottatt bekreftelse på sin første bestilling. Norwegian Holidays forsøk på forklaring beskriver etter nemndas syn ikke noe sannsynlig hendelsesforløp. Den første forklaringen går ut på at kanskje var kluss med systemet slik at mailen ble forsinket.

Den andre at mailen havnet i et spamfilter og den tredje at feil mailadresse ble oppgitt.

Når man har en konto hos Norwegian, er blant annet mailadressen registrert.

Slik saken er opplyst, må det legges til grunn at alle senere mailer havnet hos riktig mottaker og at de ikke ble fanget opp av spamfilteret. Etter nemndas syn er det helt usannsynlig at akkurat den mailen som gjaldt bekreftelse på reisen som ble forsøkt bestilt 2. januar, skulle ha kommet bort på en slik måte at klageren må lastes for det. Reisen ble heller ikke på noe tidspunkt registrert på hennes reisekonto hos Norwegian. Klageren tok straks kontakt med Norwegian da hun ikke mottok noen bekreftelse på reisen. Hun fikk beskjed om å vente 24 timer med å bestille en ny reise i tilfelle tregheter i systemet. Hun ventet til 9. januar - syv døgn - før hun gjentok bestillingen.

Nemnda finner etter dette at det er overveiende sannsynlig at feilen som oppsto ligger i Norwegians bookingsystemer. Kunden kan ikke lastes for feil som oppstår ved bestillinger på nettstedet Norwegian.no. Hun har derfor krav på å få tilbake hele det innbetalte beløp, kr 6.235,-.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at Norwegian Holidays tilbakebetaler reisens pris, kr 6.235,-.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Cecilie Asak Oftedahl, Forbrukerrådet., Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Lise Skogrand Bø, Star Tour AS.

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.