

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av feil belastet beløp i forbindelse med bestilling av flybillett.

Dato

21.10.2014

Saksnummer

213/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av feil belastet beløp i forbindelse med bestilling av flybillett.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans brødre skulle bestille fly billetter til Genève fra henholdsvis Tromsø og Evenes. Klager bestilte for seg og en til fra Tromsø, til en pris på kroner 5 940 for to personer inkludert skiutstyr og gebyrer.

Senere oppdaget klager at han hadde blitt belastet et mye høyere beløp, kroner 9 366. Det er kroner 3 426 i differanse.

Det samme skjedde med klagers bror som skulle reise fra Evenes, men han oppdaget feilen med det samme og fikk kansellert bestillingen av Norwegian. Deretter bestilte han ny reise til korrekt pris.

Klager mener det her må ha skjedd en feil hos Norwegian, og krever refusjon av mellomlegget.

Klager krever refundert kroner 3 426.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Prisbildet forandrer seg stadig. En pris kan være tilgjengelig et øyeblikk for så å være utsolgt i neste. Derfor kan man oppleve å få forskjellige priser til samme destinasjon om det bestilles i separate bookinger.

Prisen man får oppgitt ved endt bestillingsprosess er endelig, og det er den prisen man aksepterer. Hvis dette ikke er ønsket pris kan man avbryte bestillingen. Dersom man aksepterer vil Norwegians regler for avbestilling gjelde.

Billettene t/r Tromsø - Genève kostet mer enn billettene fra Evenes. Prisen klager fikk var korrekt i forhold til hva som var ledig på bestillingstidspunktet. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Etter at reisen er bekreftet kan man endre eller kansellere innen et visst tidspunkt. Klager benyttet seg ikke av denne muligheten. Det er heller ikke registrert noen uregelmessigheter med Norwegians servere eller nettside i dette tidsrommet.

Klager har krysset av for å ha godkjent pris, samt Norwegians regler og vilkår. På grunnlag av dette kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Før en bestilling fullføres på Norwegians hjemmeside vil alle reisedetaljer, herunder pris, være oppgitt på skjermen. Ved endelig bestilling aksepterer man disse reisedetaljene. Bestillingssystemet vil deretter automatisk sende ut en bestillingsbekreftelse med de samme data til oppgitt e-post adresse.

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke sannsynliggjort at systemet ikke fungerte slik det skulle ved klagers bestilling. Nemnda bemerker i denne forbindelse at det ikke er uvanlig at prisen på en reise kan endre seg begge veier etter bestilling.

Nemnda finner det således mest sannsynlig at klager aksepterte reisen til den pris som er oppgitt på bestillingsbekreftelsen. 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.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Olav Grøttland, SAS, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.