

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til måltid om bord. Feil i bestillingen.

### Dato

25.09.2019

### Saksnummer

2019-00151

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

I desember 2018 bestilte klager en reise for to passasjerer tur/retur Oslo lufthavn (OSL) til Fort Lauderdale (FLL) med Norwegian. Reisen skulle finne sted 11. og 21. januar 2019. Ved betaling sviktet Norwegians system og klager fikk en feilmelding. Han måtte derfor gå helt tilbake til start og lage bestillingen på nytt. Etter å ha gjort dette fra PC en del ganger, måtte klager ta en pause. Han lastet ned Norwegians mobilapplikasjon og gjorde et nytt forsøk, men også her fikk han feilmelding.

Etter rundt tolv forsøk gikk betalingen til slutt gjennom, men på dette var klager såpass stresset at han ikke fikk fjernet Norwegians tilvalg om måltid om bord. Dette måtte aktivt fjernes i bestillingen. Kombinasjonen av feilmeldingene og stress gjorde at klager ikke la merke til at billettprisen hadde steget med kroner 1 000 på grunn av måltidene. Klager la merke til dette senere samme kveld, og sendte umiddelbart en e-post til Norwegian neste morgen, hvor han ba om at måltidene ble fjernet fra bestillingen.

Avreisedato nærmet seg, og klager kontaktet Norwegian på nytt via chat og telefon. Han fikk litt forskjellige svar fra selskapet, men han fikk til slutt beskjed om at han burde ha kontaktet dem på chat med en gang og ikke på e-post. På bakgrunn av de tekniske problemene med nettsiden har klager fremsatt krav om refusjon av måltider han ikke fikk fjernet til totalt kroner 1 000.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har anført at det har oppstått teknisk feil på hjemmesiden slik at han ikke fikk fjernet måltid som er automatisk lagt til under bestilling.

Dersom kunden ønsker å legge til mat til lavprisbilletter, må dette aktivt legges til under bestilling. Norwegians LowFare-billetter har ikke automatisk registrering av måltid slik som klager viser til. Klassen LowFare+ har imidlertid bagasje, seterreservasjon og mat

inkludert dersom kunden velger dette alternativet. Klager har valgt en LowFare-billett og valg for mat er aktivt lagt til i bestillingen.

Kunden er selv ansvarlig for bestillingen som legges inn på Norwegians hjemmesider. For å forhindre feil i bestillingen, må kunden avslutningsvis bekrefte at alt ved bestillingen er i orden før betalingen gjennomføres. Kunden har selv et ansvar for å sørge for at han bestiller riktig billetttype, og kunden kan til enhver tid kontakte Norwegians kundesenter for hjelp med bestillingen. For reiser til/fra USA, som er reservert minst en uke før avgang, kan kunden dessuten få full refusjon inntil 24 timer etter det opprinnelige kjøpet.

I dette tilfellet kontaktet klager kundeservice på e-post om lag 18 timer etter kjøpet, samt på telefon og chat cirka en måned etter bestilling. Kansellering mot full refusjon var på dette tidspunktet ikke lenger mulig. Hadde klager kontaktet Norwegian pr. telefon eller chat innen 24 timer, ville billetten kunne kanselleres og klager kunne bestille ny billett uten mat. Norwegian er følgelig ikke å belaste for bestillingen gjort av klager, og har på dette grunnlag avvist klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Klager har opplyst at han ikke oppdaget at han ikke hadde fjernet tilvalg for måltider ved bestilling av flybilletter, da han var stresset på grunn av en rekke feilmeldinger på Norwegians hjemmeside ved forsøk på bestilling.

Det fremgår av Norwegians tilsvaer at dersom man ikke ønsker måltidet, må man innen 24 timer etter bestilling kansellere billetten mot refusjon og bestille nye billetter.

Nemnda mener at feil gjort av klager selv under bestillingsprosessen, er noe han selv må bære ansvaret for. Nemnda antar videre at klager fikk servert måltidene under flyreisen.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)