

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om å få kjøpe billetter til opprinnelig pris. Teknisk feil i bestillingsprosessen.

### Dato

30.01.2019

### Saksnummer

2018-02717

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle bestille en reise fra Las Palmas via Stockholm til Oslo for fire passasjerer med avreise 22. april 2019. Prisen på reisen, inkludert bruk av klagers avtalekode, var kroner 2 387 for billetter av typen LowFare+ (inkluderer innsjekket bagasje og setereservasjon). Klager fulgte bookingprosessen, valgte seter (rad 7, sete A til D) og gjennomførte betaling med godkjenning av bank-ID. Til slutt fikk klager en feilmelding, og ble ikke tildelt bookingreferanse.

Etter hendelsen ringte klager til Norwegian for å bekrefte at bestillingen var i orden. Klager stod i telefonkø i over en halv time, og fikk til slutt beskjed om at beløpet var reservert på bankkortet hans, men at det ikke lå inne en reservasjon. Mens klager satt i telefonen gjorde han et nytt søk på den samme reiseruten. Nå var prisen kroner 2 748 pr. person. Klager antar at prisstigningen skyldtes dynamiske priser, slik at hans bestilling påvirket prisen. Klager forklarte Norwegians representant at han gjerne kunne gjennomføre bestillingen på nytt, men at han ikke ville betale nesten kroner 1 500 ekstra på grunn av feil i selskapets bookingsystemer. Han ble så satt over til Norwegians økonomiavdeling, men av dem fikk han beskjed om at en slik løsning ikke var mulig. Da klager uttrykte at han var lite fornøyd med at han som kunde måtte bære den økonomiske byrden for tekniske feil ved Norwegians systemer, fikk han beskjed om at han gjerne kunne benytte et annet flyselskap.

Klager har anført at han fortsatt ønsker å reise. Klagers prinsipale krav er at Norwegian booker reisen til opprinnelig pris (kroner 2 387). Klager sier seg også villig til å reise med et annet selskap. Han ønsket imidlertid å benytte 1 926 oppsparte Cash Points ved kjøp av den ovennevnte reisen. Subsidiært har klager derfor anført at utløpsfristen for klagers 1 926 oppsparte Cash Points forlenges.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager gjennomførte aldri en bestilling, og det er derfor oppgitt hverken flightnummer, dato for reisen eller bookingreferanse.

Ved bestilling av billetter hos Norwegian blir man alltid tilbudt beste tilgjengelige pris på bestillingstidspunktet. Prisnivåene påvirkes av antallet ledige plasser ved bestilling. Prisene kan variere basert på antall passasjerer bestillingen gjelder. Norwegian har flere ulike prisklasser tilgjengelig med et begrenset antall plasser i hver klasse. Dette varierer også mellom hver avgang. Når en prisklasse blir utsolgt, blir den neste prisklassen tilgjengelig. Dette kan man oppleve når man er midt i en bestilling eller bestiller mange billetter samtidig. En bestilling er ikke bekreftet før man får et bookingnummer. Norwegian har imidlertid beklaget overfor klager at banken reserverte beløpet.

Klager skriver selv at han er klar over at man ikke har en bestilling før man er gitt en bookingreferanse. Norwegian avviser klagers krav om kompensasjon, og anmoder nemnda om å avvise saken.

**Nemnda bemerker**

Klager krever dekket prisdifferansen på sine flybilletter, da hans opprinnelige bestilling ikke gikk gjennom på grunn av feil ved Norwegians bookingsystem. Da han prøve igjen kort tid etter, hadde billettprisen økt med 1 500 kroner.

Nemnda viser til Norwegian vilkår, der det fremgår at en booking ikke er fullstendig før man har fått en bookingreferanse. Det vil fra tid til annen kunne skje at en bestilling ikke går gjennom på grunn av feil ved systemet. Prisnivået for billetter vil påvirkes av tilbud og etterspørsel, og vil endre seg. Nemnda kan ikke se at Norwegian har noe erstatningsansvar for en eventuell prisdifferanse dersom opprinnelig bestilling ikke lar seg gjennomføre. En slik ordning vil dessuten være vanskelig å håndheve.

**Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)