

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav på refusjon av utgifter til ny billett.

Dato

26.06.2016

Saksnummer

1095/15F

Tjenesteyter

SAS

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte reise fra Oslo Gardermoen til Brønnøysund med utreise 1. juni og retur 3. juni. Under bestillingen endret hjemreisen seg til 1. juli. Klager endret dette tilbake til 3. juni og gjennomførte bestillingen.

Ved oppmøte på flyplassen i Brønnøysund 3. juni viste det seg at systemet nok en gang hadde endret returdatoen til 1. juli. Klager måtte kjøpe en ny billett til Oslo til kr 2.899.

Klager krever at SAS erstatter utgiftene til ny billett.

SAS har anført at klager skulle ha sjekket bestillingsbekreftelsen. Klager reiste imidlertid billettløst og hadde ingen grunn til å sjekke ytterligere enn det han så på skjermen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

Det er ikke rapportert noen feil ved SAS sitt bestillingssystem på det tidspunkt klager bestilte billettene.

Alle som bestiller billetter på SAS sine nettsider får umiddelbart tilsendt en reisebekreftelse til den e-postadressen som er oppgitt i bestillingen. Dersom klager hadde sjekket denne e-posten hadde han sett at datoen for returen ikke stemte overens med det han mente han hadde bestilt. Han kunne da ha kontaktet SAS på telefon for å få rettet opp dette.

SAS har 24 timers åpent kjøp. Det vil si at kunden kan kontakte SAS innenfor 24 timer etter gjennomført bestilling og få sin billett refundert dersom de oppdager feil i bestillingen.

Klager kontaktet SAS først den 25. juni for avbestilling og refundering av returreisen den 1. juli. Han har fått refundert skatter og avgifter.

SAS mener at klager selv har satt seg i denne uheldige situasjonen ved ikke å sjekke sin reiserute og kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av ny billett.

Det vises for øvrig til SAS sitt brev.

Nemnda bemerkar:

Det står påstand mot påstand om klager ved en feil bestilte retur til den 1. juli 2015 eller til den 3. juni. Nemnda har ingen grunn til å betvile klagers fremstilling. På den annen side har det formodningen mot seg at en slik teknisk svikt kan forekomme. Nemnda viser til at bestillingsbekreftelse sendes ut automatisk etter fullført bestilling. De data som er lagt inn i siste bestillingsbilde blir maskinelt overført til bestillingsbekreftelsen når kunden bekrefter bestillingen. Bestillingsbekreftelsen viste 1. juli. Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke sannsynliggjort at feilen ligger hos SAS.

Dersom klager hadde lest bestillingsbekreftelsen, ville han oppdaget feilen. SAS har åpent kjøp i 24 timer, og innen denne fristen kunne klager ha avbestilt billetten kostnadsfritt og bestilt ny billett til den dato han ønsket.

Klager oppdaget feilen på flyplassen den 3. juni. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager ikke tok problemet opp med SAS, men at han kjøpte ny billett. Det er uklart for nemnda hvorfor klager ikke søkte å endre billetten for reisen 1. juli, men det er mulig at det ikke var tid til det.

Klager kontaktet SAS først den 25. juni. På dette tidspunkt var det for sent å kansellere billetten kostnadsfritt. SAS har refundert skatter og avgifter. SAS plikter etter nemndas vurdering ikke å refundere billetten ut over dette, og finner 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, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Bente Foshaug, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Camilla Rise, NHO Luftfart.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.