

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av dobbelt bestilt reise.

Dato

22.09.2017

Saksnummer

2016-01253

Tjenesteytere

SAS

Flightfinder.no

Klager har i det vesentlige anført

Den 18. juli 2016 bestilte klager en reise for to personer fra Bergen til Bukarest på Flightfinder.no for reise 7. - 23. august samme år med SAS. Klager mener at i det hun bestilte denne reisen har systemet kreert to referansenummer: referanse QOSAXH/2251271 hos Flightfinder, og referanse Y5FV2Q hos SAS. Klager skjønner ikke hvordan dette kan ha skjedd, hun bestilte reisen kun en gang denne dagen, og det var hos Flightfinder. Hun understreker at hun ikke har gjort noen reservasjon hos SAS denne dagen. Da klager mottok bekreftelser på epost, tok hun det for gitt at det var snakk om samme reservasjon, bare at det var kreert to forskjellige bookingreferanser hos hvert av de to selskapene.

I ettertid mottok klager en epost fra Flightfinder om at reservasjonen var kansellert. Da klager i tillegg la merke til at pengene for reisen ikke var belastet hennes konto tok hun den 21. juli først kontakt med SAS. Flyselskapet ba henne ta kontakt med Flightfinder dersom hun ikke hadde mottatt billetter og om det var problemer med betalingen. Klager ringte deretter Flightfinder og oppgav referanse Y5FV2Q og referanse 2251271. Flightfinder forklarte klager at referanse 2251271 var kansellert, klager gikk ut ifra at dette også gjaldt referanse Y5FV2Q.

Det viser seg at Flightfinder mente at reservasjonsnummer QOSAXH/2251271 var kansellert, men klager trodde de mente referanse Y5FV2Q siden hun oppgav denne referansen sammen med 2251271. I god tro bestilte klager derfor den 25. juli en ny reise direkte hos SAS, som fikk referanse ZHWMAB, med en annen avreisedato enn opprinnelig bestilling, pris kroner 6 068.

Den 26. juli ble klagers nettbank oppdatert, hun oppdaget da at hun likevel var blitt belastet for referanse Y5FV2Q, kroner 6 452.

Klager krever refusjon av den første bestillingen, kroner 6 452, med fratrekk av refunderte skatter, kroner 1 338.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flightfinder har i det vesentlige anført:

Den 18. juli gjorde klager to bestillinger, en hos Flightfinder, og en hos SAS. Bestillingen hos Flightfinder ble aldri betalt og derfor kansellert, Flightfinder har derfor ingen kontrakt med klager, og klagers krav må rettes mot SAS.

SAS har i det vesentlige anført:

Den 18. juli bestilte klager en reise for to personer på SAS sine nettsider for reise 7. - 23. august t/r Stavanger - Bukarest, referanse Y5FV2Q. Det er disse billettene klager krever refundert. Samme dag mottok hun 4 e-poster fra SAS, 2 bestillingsbekreftelser og 2 billettbekreftelser for seg og sin ektefelle.

Samme dag bestilte klager samme reise på Flightfinder.no sine nettsider med referanse QOSAXH i deres system, og referanse Y5Q49P i SAS' system. Denne bestillingen er kansellert og ingen billetter ble utstedt. Klager mottok 2 e-poster fra Flightfinder på denne bestillingen.

Dersom klager hadde sett på e-postene hun mottok fra både Flightfinder og SAS ville hun sett at det var bestilt dobbelt sett av billetter med forskjellige referanse- og billettnummer. Klager hevder selv hun antok at dette var samme bestilling.

Klager skriver at hun ringte SAS da hun ikke hadde mottatt billettene hun hadde bestilt hos Flightfinder. Når en kunde ringer angående bestillinger gjort hos et reisebyrå vil SAS henvise kunden til reisebyrået. Det er reisebyrået som eier bestillingen selv om kunden skal reise med SAS og det er utstedt SAS-billetter.

Den 25. juli bestilte klager nye billetter på SAS sine nettsider for reise den 6. - 23. august. Hun mottok 4 nye e-poster fra SAS. Disse billettene ble benyttet.

Den 27. juli kontaktet klager SAS for kansellering av bestillingen gjort den 18. juli. Kun skatter er refunderbare, disse er refundert klager.

SAS har 24-timers angrefrist. Dersom klager hadde kontaktet SAS innen fristen utløp ville hun kunne refundert reisen.

Klager har krysset av for å ha lest og akseptert SAS' regler og vilkår. Hun mottok e-poster samme dag som bestillingene ble utført, det er klagers ansvar å lese disse. SAS viser til fremlagt dokumentasjon på ovennevnte.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Flightfinder og SAS er to separate selskap med hver sine hjemmesider.

Slik nemnda ser det viser den fremlagte dokumentasjonen at klageren må ha bestilt billetter tur / retur Bergen-Bucuresti fra både Flightfinder og SAS 18.07.2016. Ved bestillingen på SAS sine nettsider, fikk hun opplysning om rett til avbestilling innen 24 timer.

Klageren mottok uansett e-poster med bestillingsbekreftelser og billetter fra både Flightfinder og SAS samme dag. Hadde hun lest disse e-postene med en gang, ville hun sett at hun hadde mottatt to sett med bestillingsbekreftelser og billetter - ett fra Flightfinder og ett fra SAS - med hvert sitt referansenummer. Hun hadde da kunnet avbestilt billettene fra SAS før 24-timersfristen gikk ut.

Nemnda mener at klageren må ta ansvaret for at hun ikke leste e-postene som hun fikk 18.07.2016.

Siden det dreide seg om to separate sett med billetter, kunne klageren etter nemndas syn ikke gå ut fra at Flightfinders kansellering også omfattet billettene som hun hadde kjøpt fra SAS. Nemnda ser ikke bort fra at det kan ha oppstått misforståelser under telefonkontakten med kundebehandlere i Flightfinder og SAS, men mener at det har formodningen mot seg at Flightfinder har svart for SAS og motsatt.

Nemnda mener etter dette at klageren må bære ansvaret for at hun på et senere tidspunkt kjøpte nye billetter tur / retur Bucuresti enda hun hadde kjøpt billetter dit fra før.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)