

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av ikke godkjent reisebestilling.

### Dato

12.02.2016

### Saksnummer

0571/15F

### Tjenesteyter

SAS

Krav om refusjon av ikke godkjent reisebestilling.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Den 1. april 2014 skulle klager bestille en reise på SAS' nettsider. Prisen på reisen virket rimelig, men da klager hadde registrert sitt kredittkortnummer oppdaget han at prisen hadde steget grunnet gebyr for sete og mat. Klager valgte derfor å avbryte bestillingen.

Den 7. april oppdaget klager at han var blitt belastet for reisen, han stiller seg kritisk til dette da han ikke hadde godkjent betalingen med kodebrikke fra sin nettbank.

Klager krever full refusjon av bestilt men ikke godkjent reise, kroner 10&nbsp;466.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### SAS har i det vesentlige anført:

En bestilling på SAS' nettsider kan ikke gjennomføres før alle opplysninger er tastet inn og betalingsopplysningene godkjent. SAS sitter ikke med opplysninger som kundens CVC-kode etc, dette blir heller ikke lagret i SAS' systemer.

Bestilling og betaling av ønsket seteplass kan kun gjøres etter at bestillingen er gjennomført og bekreftet. Det er umulig å komme til dette stadiet i bestillingsprosessen uten å ha gjennomført bestillingen.

Klager gjennomførte bestillingen den 1. april kl. 11:07, samt lagt inn alle betalingsopplysninger, det vises til fremlagt utskrift av bookinghistorien. Reiseplan ble umiddelbart sendt til oppgitt e-post adresse. Klager har til tross for dette ikke benyttet seg av SAS' tilbud om fri avbestilling innen 24 timer som står beskrevet på reiseplanen han mottok.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

#### Nemnda bemerker:

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at klager bestilte billettene uten setereservasjon og mat. Nemnda legger avgjørende vekt på at

bestillingen ble registrert hos SAS og at bestillingsbekreftelse ble sendt ut. Det forutsetter at betalingsopplysninger er lagt inn og at bestilleren bekrefter bestillingen.

Reservasjon av sete samt mat var ikke inkludert i prisen/bestillingen. Dersom man ønsket dette, kunne det bestilles senere (i samme bestillingsprosess eller senere). Det synes som om klager senere i samme bestillingsprosessen fant ut at setegebyr og mat kostet så mye at billetten ble dyrere enn forutsatt.

Klager hadde da flere valg: Han kunne enten fastholde bestillingen uten forhåndsreservert sete og mat, han kunne bestille setereservasjon og mat (og betale for dette) eller han kunne avbestille reisen innen 24 timer. (SAS har fri avbestilling innen 24 timer).

Klager bestilte ikke forhåndsreservert sete eller mat. Han tok heller ikke kontakt med SAS innen 24 timer. Klager er da bundet av sin opprinnelige bestilling av billetter uten setereservasjon/mat, og har ikke rett til refusjon av innbetalt beløp.

Nemnda 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, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Svante Bergman, Reisegiganten AS.

*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.*