

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billettpris på grunn av manglende bekreftelse på bestilling.

### Dato

05.06.2020

### Saksnummer

2019-04298

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte billetter på SAS' nettsider (referanse M6PFX9) den 20. august 2019 for en reise for to personer fra Stavanger via Stockholm til Gøteborg den 8. september 2019. Det ble trukket for to billetter da han betalte. Den 27. august oppdaget klager at SAS bare hadde sendt ham bekreftelse på én billett, så klager hastebestilte en ny billett (referanse TNO2IO). Dagen før avreise så han at billetten han måtte hastebestille har avreise fra Oslo. Dette skyldtes antagelig at SAS har Oslo Gardermoen som standard valg i bestillingssystemet på nettsidene. Han bestilte derfor nok en billett.

Ved avreise fra Stavanger var personalet ved innsjekk forvirret da det viste seg at klagers medreisende hadde to reservasjoner på flyet. Klager hadde ikke fått noen som helst informasjon fra SAS som skulle tilsi at han hadde to billetter i hennes navn. Det er mulig det er klagers egen feil at den andre billetten fikk feil flyplass, men dette ville uansett ikke ha skjedd dersom SAS hadde sendt ham begge billettene han faktisk hadde kjøpt og betalt for. Klager mener derfor dette må være SAS' ansvar. Klager tilbakeviser SAS' anførsel om at dette må være hans ansvar fordi han kjøpte billetten på nettsidene og ikke pr. telefon. SAS nekter for at de har gjort noen feil og mener at de er i sin fulle rett til å selge et produkt uten å levere det til kunden, samt å ta betalt for samme produkt flere ganger.

Klager krever kr. 5780 refundert for billetten han ikke fikk tilsendt.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge har foretatt tre bestillinger for reise den 8. september 2019 fra Stavanger til Gøteborg via Stockholm. Alle bestillingene er gjort på SAS' nettside.

Bestillingen som er benyttet på reisen har referanse M6PFX9. Denne bestillingen ble gjort 20. august, og E-ticket receipt og reiserute for begge billettene ble sendt til den e-post

adressen som klager hadde oppgitt ved bestilling. Dette går automatisk ved utstedelse av billettene. SAS viser til utskrift fra bestillingssystemet, såkalt PNR, og at det der fremgår at det er utstedt to billetter. Det er ikke rapportert feil i SAS' systemer.

Bestilling med referanse TNO2IO ble bestilt 27. august 2019 og kansellert 7. september. Alle e-poster i forbindelse med denne bestillingen har gått til en e-postadresse som ikke er den samme som i den første bestillingen. Refunderbare skatter og avgifter er refundert.

Bestillingen med referanse LS2T9Q ble gjort 7. september 2019. Alle e-poster i forbindelse med denne bestillingen har gått til den samme e-postadressen som ble benyttet i den bestillingen som ble kansellert samme dag. Refunderbare skatter og avgifter er refundert.

Alt som er gjort i forbindelse med disse tre bestillingene er gjort på [www.sas.no](http://www.sas.no) av klager og hans reisefølge. Det kan synes som reisefølget ikke har koordinert sine bestillinger og derfor har endt opp med doble bestillinger.

Ved bestilling av en flyreise på internett er man selv ansvarlig for å sjekke nøye at det man bestiller er i henhold til det man har tenkt å bestille, og man må sjekke e-postene man mottar slik at feil kan rettes opp. Dersom man bestiller billetter for to personer og kun mottar billett for en person må man kontakte flyselskapet umiddelbart. SAS finner det lite sannsynlig at klager kun har fått billett for en person. I tillegg til "Electronic Ticket Itinerary and Receipt" sendes det ut en e-post med reiserute der alle navnene på de som er i bestillingen er oppført.

SAS vil også påpeke at man kan sjekke sine bestillinger på [www.sas.no](http://www.sas.no) ved å gå inn på "Mine bestillinger". SAS har 24 timers angrefrist, og det er derfor viktig at man sjekker sin bestilling når man mottar bekreftelse på reisen. Klager hadde fått full refusjon av billetten som ved en feil ble bestilt med avreise fra Oslo dersom SAS var blitt kontaktet innen 24 timer fra bestillingstidspunktet.

Klagers medreisende kjøpte to billetter. Refunderbare skatter og avgifter for begge billettene er tilbakeført til det betalingskortet hun benyttet ved kjøp av billettene. Vi kan ikke se at SAS kan klandres for at klager og hans reisefølge har bestilt flere billetter for samme reise. SAS kan derfor ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Klager bestilte en reise for to personer på SAS' hjemmeside den 20. august 2019. Reisene ble bekreftet med epost sendt til oppgitt epost adresse for begge passasjerer. Dette fremgår av fremlagt dokumentasjon.

Ved bestilling av en flyreise på internett, er man selv ansvarlig for at informasjonen som blir lagt, er riktig. Det er viktig å sjekke at navn på reisende, kontaktinformasjon,

destinasjon, tidspunkt og liknende er riktig før bestillingen bekreftes. Det er likeledes viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende. Når en kunde gjør en feil som i dette tilfellet, har han ingen rettigheter utover det avtalen gir anvisning på.

Nemnda mener klager selv må bære ansvaret for at han dobbeltbestilte reisene.

Det var ingen refusjon på billettene klager bestilte. SAS har refundert refunderbare skatter og avgifter.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)