

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter. Klager har anført at billettene ikke ble bestilt i mobilapplikasjonen.

Dato

10.03.2020

Saksnummer

2019-03449

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Den 28. april 2019 bestilte klager en billett for reise fra Bodø (BOO) via Oslo lufthavn (OSL) til Molde (MOL) med SAS med avgang 3. mai 2019. Da klager bestilte i SAS' mobilapplikasjon, kom det opp en feilmelding om at kjøpet ikke var gjennomført. Da kjøpet ikke gikk gjennom, valgte klager å kjøpe billetter med Norwegian, hvor klager ikke hadde problemer med bestillingen.

Et par dager senere oppdaget hun at det var trukket et beløp i banken på 2641kr. Klager ringte til SAS kundeservice, hvor hun fikk informasjon om at det var for sent å avbestille, og at dette måtte gjøres innen 24 timer. Klager har imidlertid anført at de fleste ikke sjekker bankkontoen hver dag, og at billetten aldri var bestilt. Kundeservice hjalp imidlertid klager med å flytte billetten for et gebyr på kroner 600, slik at hun ikke skulle "miste" de kroner 2 500 hun hadde betalt for billetten.

Klagers sønn ringte deretter til SAS den 4. juni, for å kansellere den nye billetten som gjaldt for 30. juni. Det var imidlertid ingenting SAS kunne gjøre, og det ble ingen løsning på saken. På bakgrunn av dette har klager fremsatt krav om refusjon av billetten som de hevder aldri ble bestilt til kroner 3 061, inkludert endringskostnaden.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klar har forklart at han forsøkte gjennomføre en bestilling av en flyreise mellom Bodø og Molde i SAS' mobilapplikasjon 28. april 2019. Det oppstod imidlertid et problem i slutfasen av bestillingen, da en feilmelding om at kjøpet ikke kunne gjennomføres dukket opp. Klager har også forklart at dette ble forsøkt en gang til med samme resultat. Klager har derfor anført at det ikke ble foretatt noe kjøp, og at det ikke forelå noen avtale mellom partene.

SAS har imidlertid anført at bestillingen ble gjennomført, og at det ikke ble gjort noen feil fra selskapets side. En spesialist hos SAS har dessuten bekreftet at ved kjøp av en reise vil det alltid bli sendt en bekreftelse pr. e-post. Dette skjer umiddelbart etter at bestillingen er gjennomført. I de dokumenter klager har sendt til nemnda, ser det ut for SAS som at denne e-posten har kommet frem til korrekt e-postadresse. Det ser også ut til at reisen vises i applikasjonen. SAS er klar over at dette er reisen som er "flyttet", men har likevel anført at bookingen da har vært tilgjengelig i appen fra den ble bestilt. I følge e-posten fra spesialisten ble bookingen også endret i appen 2. mai kl. 12.03. Dette er også bekreftet fra spesialisten og i bookinghistorikken at e-posten er sendt.

SAS har anført at det derfor ikke var noen feil ved selve bestillingen, og billetter og bekreftelse ble sendt til klager e-postadresse. Klager burde ha oppdaget at det var gjennomført en bestilling før hun bestemte seg for å kjøpe billetter med Norwegian. I alle tilfeller, og særlig der det oppstår tvil om bestillingen er gjennomført, burde klager ha sjekket ut dette før Norwegian-billettene ble bestilt, herunder sjekke om penger var trukket fra klagers konto, samt å sjekke e-post, herunder søppelpostboksen.

SAS har på ovennevnte grunnlag avvist klagers krav.

Nemnda bemerker

Spørsmålet er om klager har rett til refusjon av utgiftene til billetter hos SAS, da klager var av den oppfatning at bestillingen på internett var mislykket, og derfor bestilte billetter med et annet flyselskap.

Klager oppdaget først et par dager etter bestilling at beløpet var trukket på kontoen hennes.

SAS har fremlagt dokumentasjon som viser at billetter og bekreftelse ble sendt til klager e-postadresse samme dag og umiddelbart etter at bestillingen ble foretatt. Nemnda er enig med SAS i at klager selv har et ansvar for å undersøke situasjonen nærmere når det oppstår feil i bestillings- og betalingsprosesser ved kjøp på internett. Nemnda mener derfor at klager selv må bære ansvaret for at hun bestilte nye billetter uten å undersøke nærmere med SAS først.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)