

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon grunnet dobbelt bestilt reise.

### Dato

16.08.2018

### Saksnummer

2017-02313

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Den 5. mai 2017 bestilte klager en reise på SAS' nettsider t/r Kristiansund - Tromsø for reise 2. - 5. juni, pris kroner 3 501. Da han ikke mottok noen bekreftelse på e-post kontaktet han SAS som kunne bekrefte at det ikke var registrert en reise i hans navn disse datoene. Klager bestilte derfor den 29. mai en ny lik reise, pris kroner 7 960.

Senere viste det seg at det likevel var registrert en reise på klager ved første bestilling, men at han hadde skrevet inn feil e-post adresse. Dobbeltbestillingen ble først oppdaget da klager mottok faktura fra sitt kredittkortselskap etter ankomst Tromsø.

Klager stiller seg kritisk til at SAS feilinformerte da han første gang tok kontakt per telefon. Videre mener klager at dersom hans e-post adresse var lagt inn feil i bestillingen, burde SAS ha mottatt en feilmelding da de forsøkte å sende reisebekreftelsen.

Klager har fått full refusjon på den første bestillingen kroner 3 501, men krever også mellomlegget mellom første og andre bestilling kroner 4 459 refundert.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise på SAS' nettsider og registrerte feil e-post adresse. SAS sender en bekreftelse så snart bestillingen er sluttført. Dette er en "no reply" mail, SAS mottar derfor ingen tilbakemelding dersom epost adressen er feil.

Den 29. mai kontaktet klager SAS per telefon og spurte om han var booket på et bestemt fly. Med mindre klager kunne oppgi sitt referansenummer er det ikke tillatt å opplyse en innringer om dette per telefon. Dette kommer under lov om personvern. Bestillingens referansenummer kommer til syne på skjermen etter at bestillingen er sluttført.

Videre var informasjon om bestillingen å finne på klagers kontooversikt 3-4 dager etter bestilling.

Den 29. mai bestilte klager en ny reise t/r Kristiansund - Tromsø på samme datoer, men på en senere avgang fra Kristiansund.

SAS viser til fremlagt utskrift av begge bestillingen som viser at e-posten i den første bestillingen har en bokstav feilstavet.

SAS har av godvilje refundert klagers første bestilling kroner 3 501, selv om dette var en billett uten refusjon. SAS kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

### **Nemnda bemerker**

Klager bestilte en reise på SAS hjemmeside den 5. juli. Han la inn feil epost adresse og mottok derfor ingen reisebekreftelse. Klager kontaktet SAS, og han hevder flyselskapet bekreftet at ikke hadde noen reservasjon inne. SAS mener dette ikke kan stemme fordi det ikke er tillatt å opplyse en innringer om dette over telefon, dette fremgår av lov om personvern. Klager valgte deretter å kjøpe ny billett.

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. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende.

Nemnda mener at klager selv må bære ansvaret for at han la inn feil epost adresse.

Det var ingen refusjon på billettene klager bestilte, SAS har av godvilje likevel refundert klagers første bestilling.

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)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)