

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttede flybilletter. Klager var ikke klar over at han bestilte returreise med avgang fra Torp lufthavn.

### Dato

05.06.2020

### Saksnummer

2019-03647

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en tur/retur-reise med SAS fra Frankfurt til Oslo for reise i juni 2019. Klager er tysktalende og var ikke klar over at SAS' mobilapplikasjon listet Sandefjord - Torp (TRF) som en alternativ flyplass i Oslo. Det var først rett før reise med SK3007 den 2. juni 2019 at klager oppdaget at flyvningen gikk fra Sandefjord - Torp med propellfly.

Klager ønsket ikke å reise fra Torp med propellfly, og han ønsket at hans representant skulle sjekke ut alternativer for endring. Representanten ringte til SAS og forklarte at det måtte ha skjedd en feil i systemet siden Torp hadde kommet opp som alternativ til Oslo lufthavn Gardermoen (OSL). SAS informerte imidlertid om at Sandefjord - Torp alltid blir listet som alternativ når man bestiller fly til og fra Oslo. Klagers representant har anført at dette ikke stemmer.

Over telefon ble klager tilbudt endring til gebyr på kroner 700, men klager fant ut at det var enklere å kansellere reisen og bestille nye billetter.

Klagers representant har vist til at klager ikke ble varslet om at ankomst- og avreiseflyplassene i Norge var ulike, og at klager ville ha reist til Oslo lufthavn dersom feilen ikke ble oppdaget. Videre har representanten vist til at Sandefjord - Torp neppe kan anses som "Oslo-området", all den tid flyplassen ligger nesten to timer utenfor byen med buss. Hun har også vist til at det er svært lite brukervennlig for passasjerene at det ikke varsles eksplisitt om at reisen går til og fra ulike flyplasser.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om refusjon av sine ubenyttede billetter fra Sandefjord - Torp til Frankfurt 2. juni 2019.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 6. juli 2018 kjøpte klager en billett på SAS sine hjemmesider. Reisen gikk fra Frankfurt til Oslo lufthavn med retur fra Sandefjord - Torp til Frankfurt.

Ved bestilling på nett mottar kunden to e-poster fra SAS. I denne saken har klager vedlagt Electronic Ticket Itinerary and Receipt, og et dokument kalt "Din flyvning" med detaljert informasjon om bestillingsnummer, reiserute, navn på flyplasser og flytyper. I denne e-posten fremgår det tydelig navn på hvilken flyplass flyvningen går fra og ankommer. Navn på flyplass vises dessuten på nettsiden ved bestilling av billett.

SAS har 24 timers angrefrist. Dette opplyses det om på SAS sine hjemmesider ved bestilling. Dersom klager hadde vært mer oppmerksom da han mottok e-postene fra SAS, kunne han avbestilt reisen og fått pengene refundert.

Den 24. januar 2019 mottok klager informasjon om en ruteendring på returreisen, Her fremgår det tydelig at returen går fra Sandefjord - Torp. I henhold til vedlagt dokumentasjon fra klager ser det ut til at klager først reagerte da han mottok melding om at han kunne sjekke inn på returreisen 22 timer før avgang.

Klager fikk tilbud om å endre sin billett mot gebyr på kroner 700. Dette ønsket ikke klager og møtte ikke til flyvningen fra Torp. SAS har i denne forbindelse påpekt at det finnes god offentlig kommunikasjon mellom Oslo og Torp.

På bakgrunn av det ovennevnte har SAS avvist klagers krav, men har refundert skatter og avgifter til 33,56 euro.

### **Nemnda bemerker**

Klager bestilte en reise hos SAS fra Frankfurt til Oslo tur/retur. Klagers utreise gikk som planlagt fra Frankfurt til Oslo lufthavn (Gardermoen), men kort tid før returreisen oppdaget klager at den gikk fra Sandefjord - Torp lufthavn. Klager har anført at SAS ikke har gitt tilstrekkelig informasjon om at det var snakk om to forskjellige flyplasser for ankomst og avgang til Norge, og har fremsatt krav om refusjon av klagers ubenyttede flybilletter fra Torp.

Etter nemndas syn er passasjeren selv ansvarlig for å sørge for at bestillingen blir korrekt gjennomført. Klager har selv fremlagt reisedokument med SAS hvor det vises til at han hadde utreise med: "SK4756 / 29MAY Frankfurt FRA - Oslo Gardermoen". Under returreisen står det "SK3007 / 02JUN Oslo TRF - Copenhagen Kastrup". Selv om nemnda kan være enig i at hvilken flyplass SK3007 gikk fra kunne vært enda tydeligere i dokumentet Electronic Ticket Itinerary and Receipt, viser nemnda til at klager blant annet mottok en e-post om ruteendring hvor det i klartekst fremgikk at SK3007 hadde avgang fra Sandefjord (Torp).

Nemnda legger til grunn at klager selv må stå ansvarlig for bestillingsfeilen, og kan ikke se at han kan gis medhold i sitt refusjonskrav.

**Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Vibecke Groth (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)