

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter grunnet feil informasjon lagt inn ved bestilling.

Dato

23.05.2022

Saksnummer

2022-00193

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) har leilighet på Lanzarote og skulle bestille flybilletter dit med SAS for reise 25. desember 2021 med retur i januar 2022.

Klager bestilte reisen på SAS sine hjemmesider den 15. oktober rundt kl 14. Pris kroner 5 249 per person. Klager hadde det litt travelt fordi hun skulle på jobb. I farten kom hun uheldigvis til å legge inn feil epostadresse og feil destinasjon. Hun hadde bestilt flybilletter til Gran Canaria i stedet for til Lanzarote. Dette oppdaget hun da hun kom hjem samme kveld.

Klager forsøkte flere ganger det neste døgnet å komme i kontakt med SAS uten å lykkes. Da klager endelig lyktes i å få kontakt med SAS, var det for sent.

Klager ber om forståelse for en svært uheldig situasjon, og krever at billettene på kroner 5 249 refunderes. Av dette beløpet har klager mottatt kroner 112 per person i skatter og avgifter.

Klager bestilte nye billetter til Lanzarote til kroner 11 886 for to personer med SAS via en turoperatør.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager skulle bestille flybilletter til Lanzarote, men denne ruten kan ikke bestilles via SAS sin hjemmeside, da SAS ikke har rutefly på strekningen. Reise til Lanzarote med SAS kan kun bookes via turoperatører som leier inn flymaskiner fra SAS til å operer flyvninger til denne destinasjonen.

Med bakgrunn i at klager la inn feil epostadresse i bestillingen, mottok hun ikke bekreftelse og kvittering på reisen som sendes ut automatisk ved endt bestilling. SAS har forståelse for at feil kan forekomme, og det er årsaken til at det tilbys vederlagsfri kansellering innen 24 timer.

SAS viser til fremlagt dokumentasjon på at klagers bestilling ble kansellert to timer etter at 24-timers fristen var utløpt. SAS ønsker at alle skal få samme behandling, og det gjøres derfor ikke unntak fra denne regelen. I og med at klager hadde kjøpt en ikke-refunderbar billett, bestrider SAS kravet om refusjon med henvisning til selskapets generelle vilkår og billettregler.

SAS har refundert skatter og avgifter med kroner 112 per person, men kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Nemnda bemerker

Nemnda bemerker at 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 og klager har ikke krav på refusjon av billettene verken på avtalerettslig, erstatningsrettslig eller annet grunnlag.

Nemnda forstår at det kan virke formalistisk at det ikke kan foretas en refusjon av en flybillett grunnet feilskrevet epostadresse og grunnet bestilling til feil destinasjon. Imidlertid er reglene som nevnt over, og nemnda kan ikke se at SAS i dette tilfellet har opptrådt klanderverdig.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Gøran Jenssen (Widerøe)