

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klage vedrørende billett kjøpt hos eSky reisebyrå 21.03.2022.

Dato

02.09.2022

Saksnummer

2022-00645

Tjenesteytere

eSkyTravel.no

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager var inne på SAS.no og bestilte en flybillett fra Haugesund til Harstad/Narvik Evenes på ovennevnte dato. Avreise var 09.04.2022. Det viste seg at denne billetten var gjennom eSky reisebyrå.

Klager fikk en feilmelding. Det sto "bestillingen kan ikke avbestilles på internett. Ta kontakt med din reiseoperatør". Siden det var SAS klager skulle reise med, ringte hun til dem. Hun fikk opplyst at vedkommende der ikke kunne se denne bestillingen (Klager har selv sett den inne på "mine bestillinger" senere). Videre ba personen i SAS klager om å bestille en ny billett. Klager gjorde dette direkte hos SAS (samme dato, kl. 13:37). Sent på kvelden samme dag fikk hun en e-post fra eSky med elektronisk billett. Det var for sent å ringe til SAS. Klager ringte derfor til SAS neste morgen, og fikk bekreftet at hun ikke kunne se denne bestillingen og at den ville forsvinne siden betalingen ikke var OK. Disse samtalene er tatt opp og foregikk 21.03.2022 kl. 13.22 og 22.03.2022 kl. 08.18. Dette er bekreftet av SAS. Klager avbestilte billetten hos eSky den 22.03.2022.

Den 25.03.2022 fikk klager en SMS fra SAS om hvis hun avbestiller reisen hos dem og beholder reisen hos eSky, vil SAS refundere billetten. Klager refererer til det som sto i SMS'en: "Dom frågar om du fått svar av resebyrå vad dom kommer göra med deras? Behåller du resebyrå bokningen så kan vi återbetala sas bokningen. Annars kontakta" Klager hadde da avbestilt reisen hos eSky. Natt til 23.03.2022 ble reisen fra eSky trukket på klagers Mastercardkort.

Klager har hatt en del korrespondanse på e-post med eSky. Disse er vedlagt. Den 24.03.2022 fikk klager en e-post hvor de tilbød å refundere tax på NOK 235,00. Senere har de avist dette fordi dette er en ikke-refunderbar billett.

Den 27.03.2022 fikk klager en ny e-post fra dem hvor de skulle refundere hele billetten. Etter to dager uten at beløpet på 4167,70 ble refundert, sendte klager en purring til dem. Da fikk hun en ny e-post om at billetten ikke er refunderbar.

Den 30.03.2022 sendte klager en e-post og ba dem refundere innen 01.04.2022 (Hvis ikke ville hun gå videre med saken). Siste e-post fra dem fikk klager (i skrivende stund) i natt kl. 00.01.

eSky fremstår som et upålitelig selskap, først tilbyr de refusjon, og så rekker de den tilbake. De holder ikke ord og det virker som de hele tiden haler ut tiden. Klager ber Transportklagenemnda om en vurdering av saken.

Klager har ingen skriftlig kontakt med SAS. De har bare telefonkontakt. De oppgir ikke e-post eller navn på den du snakker med, bare telefonnummer.

Klager konkretiserer at hun reiste med SAS. Billetten fra eSky ble imidlertid ikke brukt. Hun har med dette betalt dobbelt for reisen. Klager mener hun skal ha refundert billetten fra eSky, da de ikke har hatt noen utgifter knyttet til flyreisen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Saken ble sendt for tilsvarende svar til eSkyTravel.no og SAS. Ingen av tjenesteyterne har levert tilsvarende svar i saken.

Nemnda bemerker

Hverken eSkyTravel.no eller SAS har avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer vedtaket på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Slik nemnda leser klagers forklaring mener hun at opprinnelig bestilling ble gjort på SAS sine nettsider. Nemnda finner imidlertid ikke dette sannsynliggjort. Slik nemnda oppfatter det ble bestillingen gjort gjennom eSkytravel.no (heretter også "eSky"). Det vises til fremlagte bookingbekreftelse. Nemnda bemerker at ved et generelt søk på SAS-billetter på nettet, vil en kunne få opp linker som går til diverse reisebyråer sine nettsider (deriblant eSkytravel.no).

Ved bestilling av flyreise på internett er det viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen som den store hovedregel bindende.

Slik nemnda forstår dette var klagers første flybillett med SAS (gjort gjennom eSkytravel.no) ikke en refunderbar billett. Ved avbestilling vil klager da ikke ha rett på refusjon av hele billettprisen, men kun ha rett på refusjon av refunderbare skatter og avgifter. Basert på klagers forklaring til Transportklagenemnda (som ikke er imøtegått av tjenesteyterne) tok klager kontakt med SAS samme dag som bestillingen ble gjort,

fordi det ikke var mulig å avbestille reisen på nettet (klager fikk feilmelding, med beskjed om å kontakte transportør). Nemnda er kjent med at SAS har 24-timers åpent kjøp. Rettigheten åpent kjøp gjelder imidlertid kun for reiser kjøpt på SAS egne nettsider, SAS-app eller via kundeservice. Nemnda mener derfor at tilbudet om åpent kjøp ikke gjelder for klagers booking, som ble gjort gjennom et reisebyrå/formidler (eSkytravel).

Basert på SMSen klager beskriver å ha mottatt fra SAS senere, tilbød SAS å refundere den andre bookingen gjort i etterkant (direkte via SAS), dersom klager beholdt den opprinnelige bookingen med reisebyrået. Klager har opplyst at bookingen med eSky på det tidspunktet allerede var avbestilt. Nemnda mener at SAS ikke plikter å refundere billetten kjøpt gjennom eSky basert på det de skrev i sin SMS til klager. Når det gjelder billetten kjøpt direkte gjennom SAS, så har klager opplyst at denne ble benyttet. Klager har derfor ikke rett på refusjon av denne billetten, fordi tjenesten må anses levert. En kan sette spørsmålstegn ved hvorfor klager ble rådet av SAS til å utføre en ny booking direkte hos SAS. Nemnda har imidlertid ingen mulighet til å vurdere hva som ble sagt pr. telefon mellom klager og SAS. Det er dermed ikke noe grunnlag for å stadfeste juridisk ansvar for SAS i forbindelse med hendelsen.

Et spørsmål som reises er om eSky plikter å refundere bookingen som ble gjort hos dem på annet juridisk grunnlag. Klager har fremlagt dokumentasjon for at eSky den 27. mars 2022 skrev at reservasjonen er kansellert og beløpet tilbakebetalt via betalingsmåten som ble brukt til å gjøre bestillingen. Klager hadde da tidligere mottatt e-poster hvor det sto at flybillettene ikke var refunderbare med unntak av refunderbare skatter og avgifter. Nemnda mener at e-posten den 27. mars 2022 fremstår som forvirrende, men sett i lys av tidligere informasjon sendt ut til klager om at bookingen ikke er refunderbar, mener nemnda at mailen ikke gir juridisk virkning i den grad at eSky plikter å refundere billettene.

Nemnda mener basert på sakens dokumentasjon og vurderingen ovenfor at det ikke er grunnlag for å gi klager medhold i kravet om refusjon av bookingen gjort gjennom eSky.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)