

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet dobbelt bestilt billett.

Dato

10.04.2018

Saksnummer

2017-01924

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en business billett via sin arbeidsgiver en vei fra Busan til Stavanger via Shanghai den 12. mai 2017. Klager endret senere denne datoen til den 16. juni, men beklageligvis ble ikke denne endringen bekreftet, og klager ble ikke gjort oppmerksom på dette. Han bestilte derfor en ny reise privat på økonomi klasse på samme strekning den 12. mai, med retur den 21. mai. Klager er utstasjonert i Korea, og dette var hans planlagte ferie hjem.

Klager hadde derfor to bestillinger på samme dag på samme strekning Busan - Stavanger den 12. mai, noe han ikke var klar over da han sjekket inn. Han stusset da han ble plassert på business klasse og nevnte dette for personalet, men fikk til svar at han sikkert hadde blitt oppgradert.

I ettertid kom det frem at klager ikke hadde benyttet seg av sin økonomibillett, og at hans retur den 21. mai derfor ikke kunne benyttes. Klager mener det ikke bør være mulig å være booket på samme flight under nøyaktig samme navn og samme eurobonusnummer, uten at flyselskapet oppdager dette og kontakter passasjeren.

Videre mener klager det er kritikkverdig at SAS ikke informerte ham om at returen var kansellert, og at den samme returen fortsatt lå inne på Mine sider, også etter at plassen var kansellert.

Klager mener han ikke kan lastes for hendelsen, og ber om full refusjon på den billetten som ikke er benyttet.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Vanligvis reagerer systemet ved dobbeltbookinger. I denne saken var begge bestillingene registrert med likt for- og etternavn, men i den ene bestillingen var også klagers mellomnavn registrert. Navnene var altså ikke identiske og dobbeltbestillingen ble ikke fanget opp. Bestillingen uten mellomnavn var bestilt direkte på SAS nettsider på økonomiklasse SAS GO, mens den andre var bestilt på business klasse hos et reisebyrå.

Første strekning på klagers billett var med Asiana Airlines. Dette flyselskapet har kun tilgang til sine egne passasjerlister. Da klager sjekket inn i Busan fant personalet hans bestilling som passet overens med hans pass, bestillingen som inneholdt hans mellomnavn, businessbilletten.

Klager hadde kjøpt billett på SAS GO, dette er en billett som kun er gyldig på tur/retur reise. Da klager ikke benyttet utreisen, er ikke returen lenger gyldig for reise.

Da klager fikk utlevert boardingpass på business klasse burde han ha reagert. Dersom SAS oppgraderer uten betaling eller trekk i bonuspoeng, er det en gest som SAS selvfølgelig vil informere passasjerer om før ombordstigning. Crewet ombord har ingen informasjon om en passasjer har businessklassebillett eller om han er oppgradert.

SAS kan ikke holdes ansvarlig for at det har oppstått en misforståelse mellom klager og hans arbeidsgivers reisebyrå. Klager bes rette kravet mot sin arbeidsgiver.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Problemet i denne saken oppstod på grunn av en misforståelse mellom klager og hans arbeidsgiver som førte til at det dessverre ble bestilt to billetter i to ulike klasser på samme flyvning til samme person, uten at navnene var identiske. I bestillingen på SAS GO som klager foretok på SAS nettsider, var mellomnavnet ikke medtatt, mens hele navnet, slik det står i passet, var angitt i bestillingen på business som ble foretatt gjennom et reisebyrå.

I følge SAS pleier deres bookingsystem å reagere dersom to personer med samme navn har bestilt sitteplass på samme flyvning. I dette tilfellet var bestillingene gjort i to ulike navn. Dermed reagerte ikke systemet.

Innsjekkingspersonalet hos Asiana Airlines forholder seg til passasjerlisten til det aktuelle flyet de skal sjekke passasjerer inn på. I dette tilfellet fikk innsjekkingspersonalet levert et pass med passasjerens fulle navn som stemte med passasjerlisten i deres system med billett i businessklasse. I navnet på billetten som ble registrert i SAS GO var mellomnavnet utelatt. Personalet hos Asiana Airlines kan ikke forventes å ha kjennskap til norske navn, og for dem kunne dette godt dreie seg om to forskjellige passasjerer.

Spørsmålet er etter dette hvem som har risikoen når en slik feil oppstår.

Etter nemndas syn er det passasjerens ansvar å sørge for at billetter ikke bestilles dobbelt, og om så skjer, sørge for at en av billettene kanselleres. Når en billett er utstedt, er det kunden som eier billetten, og SAS vil ikke kansellere bestillingen uten at kunden ber om det. Avbestilling av en billett som er kjøpt hos et reisebyrå må avbestilles gjennom reisebyrået.

SAS kan etter dette ikke holdes ansvarlig for misforståelsen som oppstod i denne saken.

Klager har i henhold til billettens regelverk fått refundert skatter og avgifter for sin ubenyttede billett i SAS GO. Dette er imidlertid en billett som kun er gyldig for tur/returreise, og da klager ikke har benyttet utreisen, er ikke returen gyldig for benyttelse. Dette fremgår av vilkårene. Ved bestillingen har klager krysset av for at han har lest og akseptert regler og vilkår for billetten han kjøpte.

På grunn av tidligere nemndspraksis og diskusjoner i nemnda, har nemnda forelagt spørsmålet for Forbrukertilsynet om dette vilkåret må anses urimelig. Forbrukertilsynet har svart og gitt uttrykk for at det er vanskelig å løse dette spørsmålet på nasjonalt nivå ettersom flere av flyselskapene inngår i ulike allianser på tvers av landegrensene og fordi spørsmålet diskuteres gjennom nettverket for europeiske tilsynsmyndigheter, CPC. Forbrukertilsynet ønsker ikke på dette tidspunkt å ta stilling til om vilkåret skal anses ugyldig, men fortsetter å adressere dette på europeisk nivå.

Nemndas flertall - nemndsleder og bransjerepresentantene - er enig med Tilsynet i at det er vanskelig på nasjonalt nivå nå å sensurere vilkårene ettersom flere av flyselskapene inngår i ulike allianser på tvers av landegrensene. På denne bakgrunn kan flertallet ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav.

Mindretallet - forbrukerrepresentantene - kan ikke se at Tilsynets standpunkt er til hinder for at nemnda kan vurdere rimeligheten av vilkåret. Mindretallet mener at det er urimelig med vilkår som innebærer at manglende oppmøte på utreisen automatisk fører til kansellering av returreisen. Mindretallet mener at flyselskapet etter en rimelighetssensur av vilkårene, vil ha anledning til å kreve et tillegg som svarer til en eventuell differanse mellom prisen for en enveisbillett hjem på bestillingstidspunktet og prisen for returreisen som lå innbakt i den opprinnelige tur-/returbilletten, jf eksempelvis FLYKN-2017-135 og FLYKN-2016-560.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Line Olafsen (Norwegian)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)