

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet dobbelt bestilt billett.

Dato

12.02.2016

Saksnummer

0362/15F

Tjenesteyter

SAS

Krav om refusjon grunnet dobbelt bestilt billett.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager er medlem av SAS' fordelsprogram Eurobonus. Her har man på «Mine sider» full oversikt over alle sine reiser bestilt hos SAS. Klager mente han hadde bestilt en reise t/r Bergen - Barcelona, men da han ikke fant reisen på «Mine sider» bestilte han reisen hos et annet selskap.

Dagen før klager skulle reise mottok han midlertid en e-post fra SAS om at han nå kunne sjekke inn. Klager stiller seg kritisk til at hans reise som var registrert på hans Eurobonuskort ikke var synlig på hans nettside i Eurobonus fordelsprogram.

At SAS har sendt klager både e-post og sms har ingenting med saken å gjøre, mener han. Klagers pc ble stjålet etter at reisen ble bestilt, han hadde derfor ingen oversikt over sine reiser. Han forventet derfor å finne denne oversikten på «Mine sider».

Klager krever refusjon av reisen, kroner 2 584.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

Det er kun reiser som er bestilt når man er logget inn i sin Eurobonusprofil som kommer opp automatisk på mine sider. Andre reiser kan søkes opp ved å taste inn referansenummer. Dersom man ikke har referansenummer kan man ringe SAS.

Den 18. august 2014 bestilte klager en reise for seg og sin kone t/r Bergen - Barcelona for reise den 23. mars - 30. april 2015. Etter bestilling ble det sendt en bekreftelse på e-post til klagers oppgitte e-post adresse. I tillegg ble det sendt både sms og e-post den 3. november grunnet en ruteendring. Videre kunne klager ha sjekket sin bankutskrift da reisen var betalt med Visa. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Man kan registrere sitt eurobonusnummer på en reise selv om man ikke er logget inn i Eurobonussystemet. Klager var ikke logget inn på sine sider da han bestilte reisen.

SAS har refundert skatter og avgifter på de ubenyttede flybillettene, men kan ikke imøtekomme klagers krav om full refusjon.

Det vises for øvrig til SAS brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager bestilte billett Bergen-Barcelona tur/retur. Nemnda legger videre til grunn at klager mottok bestillingsbekreftelse. Reisen ble belastet klagers visakort. Klager mottok senere så vel sms som mail med ruteendring.

Det står påstand mot påstand om reisen ble bestilt mens klager var logget på sin profil på Eurobonus eller ikke.

Nemnda finner det mest sannsynlig at klager ikke var logget inn på sin Eurobonusprofil da han bestilte billettene. Nemnda viser til at reisen ikke ble registrert på klagers side (mine sider), noe den automatisk ville blitt dersom klager hadde bestilt fra sin profil. Nemnda bemerker at en også ved bestilling utenom profilen vil bli spurt om fordelsprogram og bedt om å oppgi medlemsnummer. Medlemsnummeret vil da fremkomme av bestillingsbekreftelsen mv., men reisen vil ikke bli registrert på «mine sider».

Klager må etter dette selv bære ansvaret for at han glemte sin bestilling, og nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Svante Bergman, Reisegiganten AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.