

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om tilbakebetaling grunnet teknisk feil i flyselskapets systemer.

Dato

19.09.2022

Saksnummer

2022-00679

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Den 16. desember 2021 bestilte klager flybilletter for to personer fra Stockholm til Bergen. Da de mottok billettene så de at begge billettene hadde samme navn. Klager ringte til SAS sin kundeservice og spurte hvordan dette kunne skje. De beklaget hendelsen og sa at det var en teknisk feil ved bestillingen. De fikk videre beskjed om at de måtte betale for navneendring nå, men at de skulle få pengene tilbake.

Klager betalte 600 NOK og sendte inn krav om tilbakebetaling til SAS. I svaret de fikk fra SAS stod det at de måtte bevise at det var SAS sin feil. Klager svarte samme dag med at de hadde vært i kontakt med kundeservice som hadde innrømt feilen. Klager stilte også spørsmålstegn ved hvordan de kan utstede to billetter med samme navn til samme fly. Siden 11. januar 2022 har ikke klager hørt noe fra SAS til tross for purringer. Klager er minstepensjonist, og 600 NOK er en stor sum for henne.

Det er fremsatt krav om refusjon av 600 NOK fra SAS.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke fremmet tilsvaer i saken.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3. SAS har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Ved bestilling av en flyreise på internett, er man selv ansvarlig for at informasjonen som blir lagt inn 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 som den store hovedregel bindende.

I denne saken har klager forklart bestilte billetter på to navn. Da hun mottok billettene sto de imidlertid begge på samme navn. Klager måtte betale 600 NOK for navneendring.

Klager har opplyst at SAS har innrømmet feilen til henne pr. telefon. SAS har ikke innlevert tilsvar og levert noen dokumentasjon som motsier klagers påstander. Når SAS ikke har svart nemnda legger nemnda klagers opplysninger til grunn og mener det er sannsynlig at det var en teknisk feil på SAS sider. Nemnda viser også til vedtak i sak 2022-00711, hvor en annen passasjer har opplevd samme problemet. Feilen på SAS sine nettsider medførte et økonomisk tap for klager, ved at hun måtte betale 600 NOK for navnendring. Nemnda anbefaler med dette at SAS dekker klagers økonomiske tap grunnet feilen fra SAS sin side, pålydende 600 NOK. Klager skal være i samme økonomiske situasjon som om feilen ikke hadde skjedd.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS refunderer 600 NOK til klager.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)