

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av dobbelt bestilt reise.

### Dato

05.06.2018

### Saksnummer

2017-02130

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans samboer skulle reise fra Torp til Bergen den 18. august 2017:

Klager skulle reise kl 13.50 med WF414, denne var bestilt hos SAS på referanse QBJM5. Hans samboer skulle reise kl 16.30 med WF418, denne var bestilt hos Widerøe på referanse O8KGG6.

De ønsket å reise sammen så klager kontaktet SAS som kunne fortelle at hans samboers referanse O8KGG6 ikke eksisterte, og at hun ikke hadde noen reservasjon fra Torp til Bergen den dagen. Klager protesterte og sa at han hadde mottatt sms fra Widerøe tidligere på dagen vedrørende innsjekk, men SAS-representanten insisterte på at dersom klagers samboer skulle komme seg til Bergen den dagen måtte hun kjøpe ny billett.

Klager så ikke annet valg enn å kjøpe ny billett, pris kroner 4 330. Da det var fullt på avgangen kl 13.50, kjøpte han ny billett til henne på avgangen kl 16.30, referanse OEXU7X.

Ved innsjekk ble klager informert om at hans samboer hadde to reservasjoner på avgangen kl 16.30. Klager ble anbefalt å kontakte SAS etter reisen for å ordne opp. Klagers samboer benyttet den opprinnelige reservasjonen på referanse O8KGG6 på reisen.

Klager stiller seg kritisk til feil informasjon fra SAS, og krever full refusjon av billetten han kjøpte, kroner 4 330.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager billett var bestilt via SAS appen, mens hans samboers billett var bestilt direkte hos Widerøe. Reisen for begge to var med Widerøe fra Torp til Bergen.

Klager ringte til SAS for å sjekke om det var mulig å endre den ene bestillingen med referanse O8KGG6. Da denne reservasjonen var gjort i Widerøes bookingsystem kunne ikke SAS finne denne i sitt bookingsystem, og SAS hadde ingen forutsetning for å vite at det eksisterte en booking på hans samboer.

Klagers samboer hadde bestilt billett hos Widerøe, hun skulle reise med Widerøe og sms ble mottatt fra Widerøe. Klager skulle i dette tilfellet ha kontaktet Widerøe for å endre reservasjonen, ikke SAS.

SAS mener de ikke kan holdes ansvarlig for dobbelt reservasjon, da det kun var klager som visste hvor bestillingen var gjort og selv har ansvar for å kontakte riktig flyselskap.

SAS har refundert skatter og avgifter på den ubenyttede billetten, men kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

### **Nemnda bemerker**

Som hovedregel må passasjerene selv holde styr på reservasjonene de bestiller på nett.

Både klager og hans samboer skulle reise med Widerøe til Bergen, og nemnda mener at SAS-agenten klager snakket med burde ha skjönt at klager hadde bestilt billetten et annet sted siden han oppgav et referansenummer som ikke tilhørte SAS. Agenten burde spurt klager om dette før han anbefalte ham å kjøpe ny billett. Klager var sikker på at samboeren hadde bestilt billett og forklarte at han hadde mottatt sms fra Widerøe tidligere på dagen vedrørende innsjekk, men SAS-representanten insisterte på at dersom klagers samboer skulle komme seg til Bergen den dagen, måtte hun kjøpe ny billett. Slik nemnda ser det ble klager villedet av SAS agenten.

Både SAS og Widerøe har 24-timers angrefrist. Her kunne klager fått full refusjon dersom billetten hadde blitt avbestilt før avreise, ettersom han bestilte den nye billetten under 24 timer før avreise den 18. august.

SAS-agentens manglende oppmerksomhet og påståelighet påførte klager et tap tilsvarende kjøp av ny billett til kr 4330 som nemnda anbefaler at selskapet refunderer.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager gis medhold i sitt krav.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

