

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Tilbakeføring av SAS EuroBonus poeng som følge av feil i billettsystemet ved bestilling av flybilletter.

Dato

29.09.2022

Saksnummer

2022-00695

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle bestille billetter for tre personer på SAS' nettsider for en reise fra Reykjavik via København til Oslo. SAS hadde en teknisk feil i sin løsning for kjøp av billetter med poeng og penger som medførte at klager ikke fikk betalt. Nettsidene sto bare og hang da han forsøkte å betale. Dette skjedde gjentatte ganger og klager ble stresset for at han ikke skulle få kjøpt flybilletter.

Prisene steg veldig mye for hver gang klager forsøkte å kjøpe billetter og han endte opp med å betale med 134165 EuroBonus poeng + det billettene opprinnelig kostet før han begynte på bestillingen, kr 11249. Samtidig som bestillingen gikk i orden og han fikk kjøpt billettene for penger og EuroBonus poeng, så klagers ektefelle at det var tilgjengelige billetter for samme sum (uten flypoeng) på sas.se, men på det tidspunktet var klager så redd for å ikke få kjøpt billetter at han gjennomførte billettbestillingen han var inne på.

Ingen kundeservice var tilgjengelig før neste morgen, så klager fikk ingen hjelp fra SAS med unntak av en chat-bot som ikke var til hjelp. Klager snakket med kundeservice i SAS neste morgen og ved en senere anledning, men ingen klarte å gi noen forståelig forklaring på problemet. Etter å ha klaget skriftlig fikk han kun til svar at problemet kunne skyldes en systemfeil.

Alle poengene var samlet opp over flere år med reiser. Klager føler seg snytt for 134165 EuroBonus poeng og krever poengene tilbakeført.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

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, tredje ledd. SAS har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda.

Nemnda mener at denne saken reiser bevisspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen, og at saken derfor skal avvises, jf transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)