

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av tilleggsbeløp som er betalt.

Dato

16.09.2021

Saksnummer

2020-03778

Tjenesteytere

Ethiopian Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle bestille reise på hjemmesiden til Ethiopian Airways den 4. desember 2020 fra Oslo til Stockholm. Det ble gjort forsøk på å betale kr 518 via betalingsfunksjonene til flyselskapet, men klagers kort ble ikke akseptert. Det ble prøvd med både debetkort og kredittkort. Klager kunne til slutt reservere reisen, noe som ble gjort. På reservasjonen stod det at den var gyldig til avreisedagen den 5. desember kl. 17:13. Ved ankomst flyplassen ca. kl. 16 var klager ved innsjekking og personalet belastet kortet med kr. 518, men fikk ikke skrevet ut boardingpass. Etter diskusjon med innsjekkingspersonalet måtte klager betale et tillegg på kr. 878 for å kunne få ut billetten. Klager hadde ikke mottatt noen melding på om at reservasjonen var utløpt eller at prisen skulle ha blitt endret.

Klager krever refusjon av kr. 878 som ble betalt ekstra for å få ut billetten.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ethiopian Airlines har anført dette til nemnda:

Ethiopian Airlines har vært i kontakt med sin økonomiavdeling hvor de ble informert om at det var en veldig høy risikoscore knyttet til klagers kredittkort som førte til mistanke om svindel. Dette er grunnet til at det ikke var mulig å utstede billetten.

Kampanjeprisen som klager valgte, var bare tilgjengelig som et online salg og av den grunn kunne ikke personalet utstede en billett med tilsvarende pris.

Ethiopian Airlines har anført dette til klager:

Passasjerer har forskjellige alternativer til å bestille flyreiser, og en av dem er via nettet. Digital transaksjon har sin egen prosess og sjeldent kan det oppstå tekniske problemer under utstedelse av billett digitalt. Fra e-posten din forstår jeg at din bestilling var utløpt når du kommer til innsjekkingsdisken og beløpet var annerledes. Jeg kan ikke refundere det forespurte beløpet, ettersom vi ikke kan rettferdiggjøre systemproblemet. Nok en

gang beklager jeg alle ulempene du kan ha hatt på grunn i denne saken, og vi håper du vil ta dette til en isolert hendelse.

Nemnda bemerker

Spørsmålet i saken er hvorvidt klager har lagt inn verifiserte kort-opplysninger for å få benyttet seg av kampanjeprisen online, eller om det forelå tekniske problemer hos Ethiopian Airlines som gjorde at opplysningene ikke ble registrert.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og bransjerepresentantene, mener at saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen, og avviser saken i medhold av transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener at flyselskapet er ansvarlig på erstatningsrettslig grunnlag. Flyselskapet har opptrådt uaktsom ved å avise betalingskortene til klager uten å kunne sannsynliggjøre at det var rimelig grunn til dette. Ifølge klager var det dekning på kortene. Det vises til at klager fikk betalt på flyplassen til en dyrere pris.

I tråd med flertallets syn avvises saken.

Vedtaket er fattet med dissens som fremgår over.

Vedtak

Transportklagnemnda avviser saken.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Joachim Sponheim (SAS)