

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttet billett ved bestillingsfeil. Klager fikk beskjed om at det oppstod en teknisk feil under betalingen.

Dato

10.03.2020

Saksnummer

2019-03441

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager forsøkte å bestille en reise med SAS fra St. Petersburg via Stockholm og Oslo lufthavn til Tromsø med avreise 25. juni 2019. Under bestillingsprosessen fikk klager imidlertid beskjed om at bestillingen ikke hadde blitt fullført på grunn av en teknisk feil, og klager valgte derfor å bestille billetter med et annet flyselskap. En uke senere oppdaget imidlertid klager at SAS hadde trukket billettprisen fra kredittkortet hennes. Hun oppdaget også at hun hadde mottatt billetten pr. e-post, selv om hun aldri mottok en bekreftelse rett etter bestilling.

Etter dette ringte klager til SAS for refusjon og avbestilling, men SAS nektet å refundere billetten som følge av at dette ikke ble oppdaget innen 24 timer etter bestillingen. Klager har imidlertid anført at det er den feilaktige informasjonen på SAS' hjemmesider om teknisk feil som medførte hendelsen, og har derfor fremsatt krav om refusjon av SAS-billettene til kroner 2 763.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremsatt krav om full refusjon av sin ubenyttede SAS-billett.

Den 20. mai 2019 booket klager en reise på SAS sine hjemmesider fra St. Petersburg til Tromsø. Bestillingen ble laget kl. 15.06. En e-postadresse fra gmail.com med klagers navn ble registrert i bestillingen. Reisekvittering og billetter ble automatisk sendt til e-postadressen som ble registrert i bestillingen. Denne e-posten ble sendt kl. 15.08.

Klager har anført at det skjedde en feil med betalingen, og at bestillingen derfor ikke ble gjennomført. Hun bestilte derfor en ny billett med et annet flyselskap.

Dersom noe går galt i bestillingsprosessen og det er grunn til å tvile på om bestillingen ble gjennomført eller ikke, burde klager ha kontaktet SAS' kundesenter før ny billett ble kjøpt med et annet flyselskap. SAS har i denne forbindelse vist til at de tilbyr gratis avbestilling og full refusjon dersom dette skjer innen 24 timer. Hadde klager kontaktet selskapet med en gang, hadde hun fått mulighet til å motta refusjon.

SAS har refundert skatter og avgifter til kroner 350, men har på ovennevnte grunnlag avvist klagers krav.

Nemnda bemerker

Spørsmålet er om klager har rett til refusjon av utgiftene til billetter hos SAS, da klager var av den oppfatning at bestillingen på internett var mislykket, og derfor bestilte billetter med et annet flyselskap.

Klager oppdaget først en uke etter bestilling at beløpet var trukket fra kredittkortet hennes. Da hun senere sjekket e-posten sin, fant hun også at hun hadde mottatt reisedokumenter og reisekvittering.

SAS har fremlagt dokumentasjon som viser at billettene ble sendt samme dag og umiddelbart etter bestillingen ble foretatt. Nemnda er enig med SAS i at klager selv har et ansvar for å undersøke situasjonen nærmere når det oppstår feil i bestillings- og betalingsprosesser ved kjøp på internett. Nemnda mener derfor at klager selv må bære ansvaret for at hun bestilte nye billetter uten å undersøke nærmere med SAS først.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)