

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om å få kjøpe billetter til opprinnelig pris. Teknisk feil i bestillingsprosessen.

Dato

19.09.2023

Saksnummer

2023-00365

Tjenesteytere

Bravofly

Klager har i det vesentlige anført

Klager hevder han bestilte en reise til prisen 3 006,21 NOK, men at kvitteringen etter betaling av billetten viste beløpet 4 290,19 NOK.

Klager hevder bestillingen har økt med 1 284 NOK i henhold til ordrebekreftelsen.

Klager ber muntlig via telefon med support om å få tilsendt snarlig bestillingslinjer med beløp slik at klager kan se hva som har gått feil med bestillingen mellom det klager oppfattet han hadde bestilt og det klager faktisk bestilte. Klager blir forklart at han ikke kan få dette før om fire dager. Klager mister da muligheten til å avbestille billetten innen 24 timer dersom bestillingen hadde blitt lagt inn feil. Det er problematisk at klager ikke kunne få tilgang til bestillingen og priser etter at ordren er lagt og pengene er reservert med et annet beløp enn det klager oppfattet at han skulle betale.

Klager viser til Bravoflys Generelle vilkår og salgsbetingelser for bestilling av flybilletter:

4.2. Avbestilling forespurt av passasjerer

«Hvis du ønsker å avbestille flybestillingen, kan du kontakt flyselskapet direkte, eller bruke tjenestene til Selskapet ved å ringe kundeservice,»

Klager hevder han ringte kundeservice innen 24 timer for å avklare, og at han ble bedt om å sende saken skriftlig, selv om det står at klager skal ringe kundeservice i de generelle betingelsene til Bravofly.

Klager krever refusjon av alt beløp over NOK 3 006,21 for denne ordren som var utgangspunktet for betalingen, det vil si refusjon av 1 284 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Informasjon om bestilling

Anmelderen booket en reise fra Trondheim den 08 Februar 2023 til Bergen med tilhørende returbillett fra Bergen den 12 februar 2023 til Trondheim med et flyselskap i drift av SAS; det handlet om kjøp av flyplasser på vanlige flyreiser gjennom oss, et reisebyrå, og kjøp av bagasjer.

Bookingspris

Bookingsprisen vises hele tiden under bestillingsprosessen og prisen oppdateres dersom kunden legger til tilleggstjenester. Derfor er det teknisk umulig å godkjenne betaling av én pris og bli belastet med en annen.

Anmelderen har sendt et skjermbilde som bevis på hva billettene kostet. Bravofly må bekrefte at det han sendte ikke er hans bestilling, men kun en simulering på nettsidenn, som beviste at ved siden av knappen "Bestill nå" er prisen alltid synlig før man fullfører kjøpet.

Bravofly viser til vedlagt fil med skjermbilder av en simulering. Selv om det handler om fremtidige flyreiser, dvs. flyreisedatoer og pris er forskjellig, er det tydelig at det han sendte handler om en bestillingsprosess på nettsiden. Dette kan verifiseres direkte på hjemmesiden www.bravofly.no. Simuleringen kan selvsagt kanselleres gratis.

Dynamiske priser

Som reisebyrå tilbyr Bravofly det flyselskapene gjør tilgjengelig gjennom bookingsystemet.

Fordi det er flere bestillingsklasser i hver flyvning, viser nettsiden forskjellige priser for samme flyvning. På et senere tidspunkt kan prisene være annerledes, vanligvis høyere fordi de billigere billettene selges først, men noen ganger kan det skje at flyselskapene tilbyr seter til en lavere pris, og da er det mulig å bestille billigere seter. Hvis dette var tilfellet med anmelderen, kan Bravofly ikke bekrefte det.

Bravofly kan heller ikke bekrefte om anmelderen gjorde simuleringen før eller etter at han kjøpte billettene sine. Det finnes uansett ikke en fastpris for alle seter, men flere priser innenfor hver klasse (business, økonomi osv.) for samme kabin i henhold til flyselskapets tilgjengelighet og priser.

Bravofly kan bekrefte følgende:

- Simuleringen anmelderen har sendt beviser ikke hva billettene kostet, da det ikke finnes en fastpris. Det beviser bare at det ved et bestemt tidspunkt var mulig å bestille en tilsvarende reise til den prisen.

- Som forklart ovenfor beløpet som skal belastes vises alltid oppdatert under hele bookingsprosessen inntil bestillingen bekreftes. Det betyr at prisen som skal betales alltid er synlig for kunden før kjøpet bekreftes, slik at kunden kan bestemme om å enten gå videre med bestillingen eller kansellere kjøpsprosessen gratis.

Bravofly vil ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerk

Nemndas flertall - bransjerepresentantene, nemndas leder og forbrukerrepresentant Bernhardsen - kan ikke se at det er grunnlag for klagers påstand om at han bestilte reisen til en lavere pris enn det ordrebekreftelsen skulle tilsi.

Flertallet viser til den grundige redegjørelsen fra Bravofly og at det vil være teknisk umulig å godkjenne betaling av én pris og bli belastet med en annen.

Mindretallet – forbrukerrepresentant Norman – bemerk at det i dette tilfellet er tvil om det klager ble forespeilet å betale i bestillingsprosessen samsvarer med det beløpet som fremgår av ordrebekreftelsen. Klager har fremlagt et skjermbilde som viser totalprisen 3 006,21 NOK på siste steg i bestillingsprosessen, og anfører at dette var avtalt pris på tidspunktet klager la inn sin bestilling. Selskapet har anført at den avtalte prisen var 4 290,19 NOK, som også fremgår av ordrebekreftelsen tilsendt klager i etterkant av bestillingen.

For klager er det praktisk vanskelig å påvise at prisen har endret seg fra siste bestillingssteg og frem til ordrebekreftelse er mottatt. Det kan f.eks. ikke forventes at kunder skal filme sine bestillingsforløp for å ha dokumentasjon i tilfelle noe galt skulle skje underveis. I et tilfelle som her fremstår det derfor rimelig å snu bevisbyrden slik at selskapet må sannsynliggjøre at klager faktisk ble fakturert avtalt pris.

Snudd bevisbyrde fremstår heller ikke urimelig for Bravofly, da det bør være en enkel sak for selskapet å dokumentere når prisen for denne reisen ble endret fra 3 006,21 til 4 290,19, og deretter sammenholde dette tidspunktet med tidspunktet klager gjennomførte sin bestilling. Slik dokumentasjon har ikke selskapet fremlagt, og mindretallet er derfor kommet frem til at klager bør gis medhold.

Vedtaket er avsagt med dissens slik det fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Vilde Lunde (Norwegian Air Shuttle)

Christine Alette Benum (Widerøe)