

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til hotell, telefonsamtaler, mat og drikke og transport. Feil ved bestilling.

### Dato

10.03.2020

### Saksnummer

2019-03403

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

I februar 2019 bestilte klager en reise med SAS for fire personer til USA. Reisen skulle gå fra Bergen til New York 27. juni 2019 med retur 17. juli. Utreise og retur hadde forskjellige reservasjonsnummer. Utreisen forløp uten problemer. Returreisen var booket med bonuspoeng fra EuroBonus, og det tok litt tid å få gjennomført bestillingen på grunn av spredte bonusbilletter på denne ruten. Klager har derfor vist til at det ble gjort en del endringer på reisen. Til slutt fikk imidlertid klager bestilt reisen han ønsket med retur fra USA 17. juli. Reisen ble bestilt på internett, men på grunn av endringer i skatter låste webløsningen seg, og klager måtte ringe. Reisen ble derfor ferdigstilt pr. telefon.

De reisende benyttet SAS' mobilapplikasjon for å kontrollere opplysningene, og de reisende forholdt seg til denne informasjonen. På avreisedagen fra USA oppdaget klager at avreisedato og rutenummer hadde blitt endret i løpet av de siste dagene, og ny returreise var nå endret til 19. juli. Dette påførte klager ekstra kostnader for to ytterligere dager i New York. Klager mener SAS må ha ansvaret for feil ved bestillingen, og har fremsatt krav om refusjon av utgifter til hotell (782,40 amerikanske dollar), telefon til kundesenter (230,67 kroner), mat og drikke (248,25 amerikanske dollar) og togbilletter (85 amerikanske dollar).

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager kjøpte den 8. februar 2019 billetter med SAS EuroBonus på SAS' hjemmesider. Klager skulle reise fra New York - Newark den 17. juli med SK910 til København med forbindelse til Bergen med SK2862. Det var fire personer i reisefølget.

Den 16. februar endret klager avreisen til 22. juli med samme reiserute med flyvningene SK902 og SK2868. Dette ble gjort på SAS' nettside av passasjerer selv. Den 19. februar kontaktet klager SAS og endret billettene til avreise den 19. juli med SK908 fra Oslo, med

forbindelse med SK257 til Bergen. Siden klager endret flyplass han mellomlandet på fra København til Oslo, ble det en prisjustering i flyskattene. Hver gang billetter endres, blir det sendt en e-post med ny reiserute og en e-post med reisedokument til hver person i bestillingen.

Klager har selv endret sin bestilling til avreise den 19. juli ved å kontakte SAS på telefon 19. februar. Dette var den siste endringen som ble gjort i bestillingen, og klager har fått tilsendt reiserute og billettkvitteringer for denne datoen. Det er passasjerens ansvar å sørge for at tilsendte billetter, kvitteringer og reiseruter er korrekte.

Ved bestilling kun i SAS' mobilapplikasjon er det viktig å oppdatere den manuelt, da den ikke oppdateres automatisk. Klager har også vist til at setene var endret fra rad tre til rad seks og fra København til Bergen til Oslo til Bergen. SAS har anført at dette tilsier at klager burde ha sjekket hva som hadde skjedd. SAS har kun sendt SMS for innsjekking på SK908 den 19. juli. På ovennevnte grunnlag har SAS avvist klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Opprinnelig bestilt avreise fra New York (Newark) var den 17. juli 2019. Ut fra SAS' vedlagte PNR-historie (Passenger Name Record) kan en se at hjemreisen først ble endret til 22. juli. Denne endringen ble foretatt den 16. februar. Den 19. februar kan en se at klager endret avreisen til 19. juli. Klager anfører at hjemreisen ble endret tilbake til 17. juli. Nemnda kan ut fra SAS' vedlagte PNR-historie ikke se at det har blitt foretatt en slik endring.

SAS' vedlagte dokumentasjon av SMSer som har blitt sendt ut, viser at klager fikk SMS om innsjekk til hjemreisen den 19. juli. Nemnda mener dette underbygger at klagers hjemreise var booket til denne datoen. En kan se at ingen SMS om innsjekk ble sendt til klager den 17. juli. Klager fikk imidlertid en push-varsel gjennom SAS-appen den 17. juli om at det var på tide å dra til flyplassen. Nemnda er av den oppfatning at dette muligens henger igjen fra den opprinnelige bestillingen hvor hjemreisen var 17. juli.

Klager har vedlagt skjermbilde som viser at de fikk flere e-poster den 19. februar. Klager har uttalt at de først og fremst forholdt seg til appen, og at derfor ikke alle mailer ble lest. SAS har på sin side vedlagt kopi av elektronisk billett hvor det står at denne ble utstedt 19. februar. Hjemreisedato på billetten var 19. juli. Nemnda finner det sannsynlig at det var denne billetten som ble sendt til klager på e-post den 19. februar.

Klager har vist til et skjermbilde hvor det står at hjemreise var 17. juli. Nemnda finner det imidlertid ikke sannsynliggjort at dette var klagers aktive og sist bestilte billett. Det er ikke klart når bildet ble tatt, da datoen for skjermbildet er skrevet manuelt på skjermbildet/SMS-en. Det er heller ikke klart om skjermbildet som viser 17. juli har blitt tatt etter oppdatering i appen eller ei. Når klager utelukkende baserer seg på SAS sin app i sin bestilling og ombooking, bør han også sette seg inn i hvordan appen fungerer

Basert på bevisbildet med flyselskapets vedlagte PNR-historie og utstedte reisedokument utstedt 19. februar, kan nemnda ikke se at SAS kan pålegges erstatningsansvar i saken.

**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)