

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning for oppstått feil i bestillingsprosessen.

### Dato

15.11.2012

### Saksnummer

267/12F

### Tjenesteyter

SAS

### Klager har i det vesentlige anført:

Klagers mor bestilte en reise på SAS nettsider, fra Bergen til Molde for reise 15. juli 2012. Da klager mottok bekreftelsen stod det avreise 17. juli.

Klager kontaktet SAS innen 24 timer for å endre billettene kostnadsfritt, men fikk avslag da flyselskapet sa det var gått over 24 timer.

### SAS har i det vesentlige anført:

I bestillingsfasen kommer det tydelig frem på høyre side i skjermbildet hvilke datoer og tider som er valgt. SAS finner ingen feil i bestillingshistorikken.

Umiddelbart etter gjennomført bestilling mottar man en e-post med bekreftelse på reisen. Oppdager man feil kan man avbestille reisen kostnadsfritt innen 24 timer.

I første henvendelse til SAS skrev klager at han kontaktet flyselskapet 25 timer etter bestilling. SAS merker seg at klager nå har endret forklaring, og hevder at han kontaktet SAS innen 24 timer etter bestilling.

Klager henvendte seg til SAS 25 timer etter gjennomført bestilling. Man har da mulighet for å endre billettene mot gebyr, men kan dessverre ikke lenger avbestille reisen kostnadsfritt.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

### Nemnda bemerker:

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at klagers mor ved en feil bestilte billetter til feil dato. Nemnda viser til at bestillingsbekreftelse/billett skrives automatisk ut etter at bestillingen er avsluttet, og det er ikke oppdaget noen feil ved dette.

I henhold til SAS' vilkår kan billetter avbestilles kostnadsfritt innen 24 timer. Nemnda finner det på bakgrunn av SAS' bestillingshistorikk og klagers e-post av 1. mai 2012 mest sannsynlig

at klager først tok kontakt med SAS etter utløpet av 24-timers fristen. En eventuell endring måtte således skje mot et gebyr.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*