

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning for nye flybilletter. Anført beskjed fra kundeservice om ugyldige billetter.

### Dato

25.06.2024

### Saksnummer

2023-03680

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (2 passasjerer) kjøpte 22. september 2023 flybilletter til en flyreise fra Venezia til Sola fra SAS. Billettene kostet 7 436 NOK.

Klager mottok ikke SMS fra SAS vedrørende innsjekk, og kontaktet da SAS, som fortalte dem at de ikke hadde gyldige billetter med den flyvningen. Klager ble da bedt om å kjøpe nye billetter. Klager kjøpte da nye billetter gjennom Travellink som kostet 11 703,22 NOK. 15 timer før avreise mottok klager en SMS fra SAS om den opprinnelige bestillingen, der de ble bedt om å sjekke inn. Klager satt da med 4 billetter til samme flyreise.

Klager krever erstatning for utgiftene til nye billetter med 11 703 NOK.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS bestrider kravet.

Når passasjeren booker en reise med oss, er det de selv som fyller inn telefonnummeret de vil ha oppdateringer på. Nummeret som passasjeren har fylt inn er ugyldig, og derfor har ikke SMSen kommet fram, dette gjør dog ikke bookingen ugyldig da det hadde gått å sjekke inn. De har fått en bookingbekreftelse via e-post den 22. september til [epostadresse] som bekrefter at de har en booking.

SAS bør ikke stå for passasjerens ekstra kjøpte reise ettersom de hadde en gyldig booking med oss og ingen feil har skjedd fra vår side.

### Nemnda bemerker

Klager har opplyst at de kontaktet SAS da de ikke fikk noen SMS om innsjekk til flyet, og ble bekymret for at det var noe som var feil.

Nemnda mener at den opplysningen klager sier at han fikk fikk av kundeservice - "if no message 30 hours before departure, then you have no flight" - er generell, og ikke spesifikt knyttet til klagers bookingreferanse. Klager hadde mottatt en bekreftelse på sin booking pr epost tre uker tidligere, i forbindelse med bestillingen. Nemnda mener at klager selv har et ansvar for å sjekke om hans konkrete booking er gyldig før han bestiller nye billetter basert på generell informasjon. Nemnda viser til at det er flere måter å sjekke det på, f eks å sjekke epostbekreftelsen eller logge seg inn på SAS nettsider eller app med referansenummer og navn på bookingen. Nemnda mener på denne bakgrunn at klager selv må ta ansvar for at han i "panikk" bestilte nye billetter.

Nemnda kan derfor ikke anbefale at klager gis medhold i denne saken.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Fanny Helle (Forbrukerrådet)

Vilde Lunde (Norwegian Air Shuttle)