

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter som ble avbestilt innen fristen.

Dato

15.04.2016

Saksnummer

0419/15F

Tjenesteyter

SAS

Klager har i det vesentlige anført:

Den 20. februar 2015 bestilte klager en reise på SAS' hjemmesider t/r Stavanger - Shanghai 25. august - 10. september for fire personer. Like etter bestilling oppdaget klager at returen var blitt feil. Hun avbestilte billettene med det samme innenfor SAS' 24-timers avbestillingsfrist per telefon. Klager fikk til svar fra SAS om at selskapet hadde dataproblemer, men at gamle billetter ville bli kansellert og nye billetter med korrekt retur den 11. september ville bli lagt inn. Disse fire var en del av en gruppe på til sammen 22 personer. Klager skulle være reiseleder på turen.

Det viste seg at ikke alle i gruppen fikk tak i lavprisbilletter med SAS til Shanghai disse datoene, så flere og flere i gruppen bestemte seg for ikke å reise. Det endte opp med at turen ble avlyst. Klager måtte derfor også kansellere reisen for seg og sine tre medreisende. Klager kontaktet SAS den 21. februar for å kansellere billettene.

Til tross for at klager avbestilte alle billettene innen fristen har SAS belastet klager for fire t/r billetter Stavanger - Shanghai. Klager har ringt SAS utallige ganger uten at billettene blir refundert. Klager oppgav først sin Frisurf e-postadresse som ikke lenger er i bruk. Hun har gitt klar beskjed om at denne adressen ikke må benyttes. SAS fortsetter likevel å sende billetter og bekreftelser på den gamle e-post adressen.

I hver telefonsamtale med SAS ble det informert om at samtalen ble tatt opp på bånd. Klager ber SAS legge frem lydopptak som viser at billettene ble avbestilt innen fristen. Det ble bekreftet per telefon fra SAS om at alt var ok og at alle pengene ville bli tilbakeført kredittkortene som var belastet. Klager viser videre til e-post fra SAS datert 3. mars hvor det kommer frem at de fire billettene klager avbestilte vil bli refundert innen fem dager.

Klager har kun bestilt billetter på nett en gang. De andre bestillingene ble foretatt av SAS-ansatte. At SAS hadde dataproblemer og måtte legge bestillingene inn på nytt er ikke noe klager skal lastes for. Klager hadde ingen mulighet til å se hva som foregikk før en strøm

av reiseruter ble sendt hennes e-post adresse. Noen av disse ble til og med sendt til en e-postadresse som ikke lenger var i bruk.

En uke etter at billettene ble kansellert ble to av billettene belastet et SAS Eurobonus World Mastercard, tilhørende en i gruppen på fire. Dette kortet ble oppgitt ved første bestilling, men ble ikke belastet da SAS sa det var problemer med kortet. Til tross for dette belaster SAS kortet en uke etter at billettene ble kansellert. Klager ser alvorlig på SAS' misbruk av dette kortet. Hun stiller seg videre sterkt kritisk til rotet fra SAS sin side i hele denne saken.

At SAS ikke har klart å registrere avbestillingen i sitt system er ikke noe klager kan lastes for. SAS har tilbudt klager kroner 1 250 per billett, totalt kroner 5 000, men klager har avslått. Hun krever at alle billettene blir refundert, kroner 15 260, samt kroner 17 278.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

SAS har ikke loggført at de hadde dataproblemer på det tidspunktet klager hevder. Det er gjort syv bestillinger og SAS har refundert fem reservasjoner fullt ut. SAS tilbyr full reservasjon dersom man avbestiller innen 24 timer.

Den 20. februar ble det opprettet to reservasjoner, og den 21. februar ble det opprettet to nye reservasjoner. Senere samme dag ble reservasjonen som ble opprettet den 20. februar kansellert. Klager står da igjen med to reservasjoner for fire personer, hvor den ene er betalt og den andre står som ubetalt. Den 28. februar blir den andre reservasjonen betalt.

Det er ikke loggført noen dialog vedrørende kansellering og refusjon av billettene, SAS har ingen forutsetning for eventuelt skulle skjønne at klager ikke ønsket disse reservasjonene. Den 3. mars mottar SAS en kansellering av de siste billettene. Det er nå mer enn 24 timer siden reservasjonene ble opprettet den 21. februar, og siden to av billettene ble betalt den 28. februar.

Da klager tok kontakt med SAS den 21. februar var hennes Frisurf e-postadresse lagret i hennes Eurobonusprofil. Det ble avtalt at denne e-post adressen skulle benyttes for samtlige bestillinger. I ettertid har klager fjernet denne e-postadressen fra sin profil. Da SAS kontaktet klager per telefon for å kontrollere hvilken e-post adresse hun hadde, fikk selskapet via klagers mobilsvaer bekreftet at klager kunne kontaktes på sin Frisurf e-postadresse.

Datatilsynet tillater lagring av telefonsamtaler i opptil 90 dager, samtalene er derfor ikke lenger tilgjengelige.

I e-post av 3. mars burde SAS gjort teksten tydeligere ved å skrive at billettene ville bli refundert i henhold til reglene på billettene.

SAS har refundert de billettene som ble kansellert innen fristen, men kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Det vises for øvrig til SAS brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda har gjennomgått den fremlagte bestillingshistorikken (pnr). Bestillingshistorikken viser at det er foretatt i alt syv bestillinger. Fire av disse er avbestilt innen 24-timers fristen. To av bestillingene er ikke avbestilt innen fristen. For disse to bestillinger har SAS benyttet klagers nye e-post adresse.

Partene er uenige om hva som er skjedd. Nemnda finner etter en samlet vurdering å legge avgjørende vekt på det skriftlige materialet. Dette representerer i tillegg det tidsnære bevis, noe som i seg selv tilsier at det bør tillegges stor vekt.

Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke sannsynliggjort at SAS har gjort noen feil i sakens anledning og finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Svante Bergman, Reisegiganten AS.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.