

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning for ekstra utgifter på grunn av feil i flyselskapets bestillingssystem.

### Dato

26.02.2020

### Saksnummer

2019-01833

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans ektefelle skulle bestille billetter fra Oslo til Gran Canaria på SAS' nettsider den 22. februar 2019. Med hjelp fra en bekjent la de inn en bestilling med avreise den 27. februar. Rett før bestillingen skulle avsluttes fikk de en feilmelding og beskjed om at bestillingen måtte gjentas fra start. Dette forsøkte de gjentatte ganger, uten å lykkes. Ved tidligere bestillinger har de erfart at de mottar en bekreftelse med billetter vedlagt på e-post og da etter maks 5-10 minutter, men det skjedde ikke denne gang. Etter en stund valgte de å se etter alternative billetter og bestilte i stedet billetter hos Norwegian med avreise den 1. mars.

Stor var derfor overraskelsen da de mottok regningen fra kortselskapet Norwegian Bank den 1. mars og så at betalingen for SAS billettene var trukket. De mottok aldri billettene for reisen. Etter å ha klaget til SAS fikk klagers bekjente, som opptrer som klagers representant i klagesaken, beskjed om at det var sendt en e-post den 22. februar kl. 15.45 og at han derfor måtte ha slettet denne ved en feil. Dette mener klagers representant er utelukket for ved sletting havner e-posten uansett i mappen "slettede elementer" og der fant han den heller ikke. SAS mente da at de burde ha sett at beløpet var trukket fra konto, men kontoutdraget for betalingskortet kommer den 1ste i hver måned, så da var jo dette uaktuelt.

Klagers representant har i sin korrespondanse med SAS etterspurt kopi av internettbestillingen, samt en kopi av e-posten med billettvedlegget som skal ha vært sendt ham den 22. februar, men dette har han ikke fått. Etter en tid mottok han kun kopi av billettene og tilbud om refusjon av skatter og avgifter på billettene, noe som utgjør 192 NOK pr. person. Klagers representant avviser SAS' anførsel om at de burde ha skjönt at de hadde billetter med SAS siden de dagen før avreise mottok en SMS vedrørende tilbud om setereservasjoner og ekstra bagasje.

Klager krever at SAS erstatter ekstrautgiftene de ble påført ved å reise med Norwegian med totalt 6458 NOK.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Klager bestilte den 22. februar 2019 billetter på [www.SAS.no](http://www.SAS.no) for reise den 27. februar fra Oslo til Gran Canaria. Bestillingen ble slutført ved at klager la inn Visakort og aksepterte billettens vilkår. Ved bestilling sendes det automatisk ut e-post til kunden, i dette tilfellet er det sendt ut 5 e-poster til klagers representant: en bestillingsbekreftelse, 2 billettkvitteringer og 2 kvitteringer for setebestilling. SAS viser til fremlagt kopi av bestillingshistorikken (såkalt PNR).

Den 26. februar ble det sendt SMS med informasjon om at man nå kunne sjekke inn på SK4697. Man kunne da forvente at SAS ble kontaktet for å sjekke opp om bestillingen allikevel var gått gjennom. Denne SMSen ble imidlertid oversett og flyet gikk derfor med 2 NO SHOW.

SAS anser det som lite sannsynlig at klager ikke har mottatt noen av e-postene og kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Det springende spørsmål i saken er hvorvidt klager/klagers representant i klagesaken, som også er den person som foretok bestillingen for klager og hans ektefelle, mottok e-post fra SAS med bekreftelse for bestilling, billettkvitteringer og kvitteringer for setebestillinger den 22. februar, eller ei. Klagers representant har flere ganger bedt SAS fremlegge bevis for at slik e-post med vedlagte billetter ble sendt ut den 22. februar. SAS har lagt frem en utskrift av bestillingshistorikken (såkalt PNR) og anført at det ble sendt ut totalt fem e-poster vedrørende bestillingen, men har ikke lagt frem kopi av noen av dem, verken for klager eller for nemnda. SAS har heller ikke kommentert klagers anførsel om at han fikk feilmelding med beskjed om at bestillingen måtte gjentas fra start da de forsøkte å bestille på SAS' nettsider den 22. februar.

Nemnda kan ikke se at den fremlagte PNR viser at SAS bekreftet billettkjøpet pr epost den 22. februar slik det anføres, og finner det ikke sannsynliggjort at klagers representant mottok noen slik bestillingsbekreftelse. Det er uomtvistet at klager mottok en SMS den 26 februar vedrørende mulighet for innsjekk, kjøp av ekstra bagasjevekt, og setevalg. Nemnda finner at SMSen fire dager etter ikke kan endre saken, så lenge klager ikke mottok noen bekreftelse på at noen av forsøkene på bestilling hadde gått igjennom.

Nemnda mener at SAS i dette tilfelle er nærmest til å bære ansvaret for at klager pådro seg ekstra utgifter på 6458 NOK ved kjøp av alternative billetter med Norwegian og anbefaler at SAS refunderer klagers utgifter, fratrullet refundert beløp på SAS-billettene med 384 NOK dersom dette allerede er refundert klager.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at SAS refunderer klagers utgifter på 6458 NOK, fratrukket refundert beløp på SAS-billettene med 384 NOK dersom dette allerede er refundert klager.

### **Nemndas representanter**

Per Kaare Nerdrum (leder)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)