

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter og hotell.

### Dato

11.10.2023

### Saksnummer

2023-00304

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager, to personer, hadde reise med SAS fra Nice til Oslo den 24. juli 2022. Klager hadde behov for å endre reisetidspunkt for sine billetter på grunn av uforutsette hendelser den 23. juli. 2022.

Klager forsøkte flere ganger å endre sine billetter, men mottok meldingen «Beklager, vi kunne ikke behandle forespørselen din, prøv igjen senere eller ta kontakt med SAS kundeservice». SAS sin kundeservice den 23. juli var ikke åpent på kvelden. Klager forsøkt igjen den 24. juli kl. 09.03. Etter 50 minutter fikk klager snakket med en person som kunne fortelle at siden det var syv minutter til avgang kunne hun ikke hjelpe med endringer. Det ble forklart at klager måtte kjøpe seg nye billetter, sende en klage og kreve refusjon etterpå. Det ble kjøpt inn nye billetter med SAS til dagen etter.

Klager mener at de ikke skal belastes for feilene på systemet til leverandøren. Det ble forsøkt flere ganger å endre billettene fra forskjellige mobiltelefoner med ulike teleoperatører samt fra en PC. Det var ikke noen utfordringer med nettilgangen, SAS sin hjemmeside fungerte også bare ikke endring av bestilling.

Billettene klager hadde kunne endres inntil en time før avgang.

Da klager måtte booke nye billetter med et fly som gikk dagen etter pådro de seg utgifter til hotell.

Klager krever refundert hotellovernatting og flybilletter.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS anfører at klager selv skriver at de ikke kom frem på telefon til SAS før det var syv minutter til avgang, dette er for sent for at en endring kan gjøres på billetten.

SAS mener at grunnen for at klager ikke klarte å kansellere på nettsiden skyldtes internettforbindelsen. Nettsiden til SAS er alltid tilgjengelig slik at kundene kan booke om ved behov.

I dette tilfellet lyktes ikke kunden med ombooking via nettsiden og de ringte kundeservice for sent til å endre reisetidspunkt. SAS mener derfor at klager ikke har krav på kompensasjon.

### **Nemnda bemerker**

Klager har opplyst at hun forsøkte å endre flybilletten på nettsiden til SAS mellom den 23. juli 2022 kl. 18 og den 24. juli kl. 09. Klager har vedlagt skjermbilder som viser feilmeldingen hun fikk da hun forsøkte å endre billettene: «Beklager, vi kunne ikke behandle forespørselen din, prøv igjen senere eller ta kontakt med SAS kundeservice». Klager har også vedlagt kopi av åpningstidene til kundeservice som viser at telefontjenesten ikke var bemannet fra lørdag kveld til søndag kl. 09:00.

SAS har ikke kommentert klagers anførsler om at nettsiden deres hadde en teknisk feil, men hevder at årsaken til at klager ikke fikk endret billetten var at klager ikke hadde internettforbindelse. SAS har ikke redegjort nærmere for hvorfor de mener at dette er årsaken til at klager ikke kunne endre billettene. Nemnda mener at klager har sannsynliggjort at årsaken til at klager ikke fikk endret billetten skyldes feil på nettsiden til SAS.

Nemnda mener at når SAS selger billetter der reisetidspunktet kan endres inntil en time før avgang, er det en forutsetning at nettsiden fungerer og/eller at selskapet har kundebehandlere tilgjengelig til å hjelpe passasjerer med ombooking slik at passasjerer kan nyttiggjøre seg av tilbudet. Når det ikke fungerer å ombooke gjennom nettsiden, og SAS ikke har tilstrekkelig bemannet telefonlinje som kan hjelpe passasjerer med ombooking, medfører dette at SAS ikke overholder sin del av avtalen. Dersom hun hadde fått endret billettene slik hun hadde rett til, ville hun betalt mellomlegget mellom opprinnelig betalt beløp og verdien av den nye billetten. I stedet har hun betalt ny billett. Hun skal derfor ha tilbake det opprinnelige beløpet for billettene – ellers betaler hun to ganger. Nemnda anbefaler derfor at SAS refunderer klager kostnaden til de opprinnelige billettene, 7370 NOK.

Nemnda kan ikke anbefale at klager får erstatning for hotell den 24. juli, da det var klager som valgte å bestille nye billetter med hjemreise den 25. juli.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon

**Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS refunderer 7370 NOK til klager.

**Nemndas representanter**

- Edvard Os (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Vilde Lunde (Norwegian Air Shuttle)
- Christine Alette Benum (Widerøe)