

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon eller ombooking til kortere tur.

Dato

03.12.2019

Saksnummer

2019-00513

Tjenesteytere

Sembo

Klager har i det vesentlige anført

Torsdag 9. januar 2019 gikk klager inn på Finn.no for å søke etter flybilletter. Klager søkte bare på direktefly fra Stavanger til Split fordi en person i reisefølget har flyskrekk. Klager fant en direktetur 6. juli 2019 til 13. juli 2019 med Norwegian.

Klager valgte den aktuelle turen, og ble sendt videre til Sembo.no. Klager fylte ut informasjon og betalingsopplysninger, men fikk ikke tilsendt noen bekreftelse. Klager valgte derfor å ringe til Sembo dagen etter for å få bekreftelsen. Hun fikk da vite at hun hadde fått en helt annen reiserute enn bestilt: En 25-timers tur med SAS via Oslo Lufthavn på vei til Split, og 11 timers tur hjem med Croatia Airlines via København.

Da klager ringte Sembo for å gjøre oppmerksom på feilen, påsto Sembo at det ikke hadde skjedd noen feil hos dem, og at dette var turen klager hadde bestilt. Klager forsøkte å poengtere flere ganger at hun ikke hadde bestilt en så lang reise, men direktefly. Det ble sendt mange e-poster frem og tilbake mellom klager og Sembo. Klager fikk beskjed om at det ikke hadde vært noen feil hos Sembo.

Klager spurte også Sembo om de kunne ombooke reisefølget til en tidligere avgang med samme flyselskap, slik at de iallefall ville komme frem samme dag. Hun fikk da beskjed om at de måtte betale for nye flybilletter + ombookingsavgift.

Klager anfører at det må ha vært en feil i slusen mellom Finn.no og Sembo, ettersom hun ikke har bestilt den lange turen. Dersom dette hadde vært tilfellet, kunne de like godt ha bestilt reisen fra Kjevik i Kristiansand der de bodde og spart kjøreturen til Stavanger.

Klager opplever situasjonen som svært frustrerende, da turen ble betalt, og ikke stemmer med bestillingen. Klager krever refusjon eller ombooking.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Sembo fastholder og henviser til sitt tidligere svar om at de ikke har hatt noen feil i sine systemer. Etter at billettene er lagt i handlekurven, blir de ikke endret. Det er nettopp i denne fasen (før bookingen blir betalt) en må sjekke at billettene stemmer overens med det ønskede.

Nemnda bemerker

Ved bestilling av en flyreise på internett, er man selv ansvarlig for at informasjonen som blir lagt inn er riktig. Det er viktig å sjekke at navn på reisende, kontaktinformasjon, destinasjon, tidspunkt og liknende er riktig før bestillingen bekreftes. Det er likeledes viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende.

Klager hevder bestemt at hun aldri har bestilt de billettene hun ble tildelt, mens Sembo hevder at det ikke var noen feil i deres system, og at klager derfor må ha bestilt de billettene som hun åpenbart ikke ønsket. Det er vanskelig å si hva som har skjedd, men nemnda finner det mest sannsynlig at klager har oversett eller misforstått noe i forbindelse med bestillingen og legger Sembos forklaring om at billettene ikke endres etter at de er lagt i handlekurven til grunn.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)