

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av nye flybilletter.

### Dato

15.12.2020

### Saksnummer

2020-01172

### Tjenesteytere

Airngo

### Klager har i det vesentlige anført

Den 18. februar 2020 kl. 10.47 bestilte klager billetter på Airngo sine hjemmesider. Reisen skulle gå fra Oslo til Stockholm samme dag, kl. 18.45, med retur 24. februar 2020 kl. 19.35.

Da klager ankom flyplassen for å sjekke inn, oppdaget han at det ikke var bestilt noen billett til ham. Klager anfører at han forsøkte å ta kontakt med Airngo, men at han ikke fikk noe svar. Klager ønsker å påpeke at det tar svært lang tid å få svar fra Airngo, og at de flere ganger slår av telefonen og ikke svarer kundene sine. Klager måtte kjøpe nye flybilletter både frem og tilbake. Klager måtte da betale mye ekstra.

Klager mottok før avreise både bekreftelse og billett, og alt virket klart. Dersom det var noe feil, stiller klager også spørsmålstegn ved hvorfor han eventuelt ikke fikk beskjed om dette på e-post.

Klager har fremsatt krav om pengene tilbake og erstatning, da han måtte betale dobbelt for flybilletter.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Airngo motsetter seg kravet om erstatning.

Klager booket en reise den 18. februar 2020 kl. 10.47 på Airngo.no. Kl. 10.52 betalte kunden inn 1050 kroner. Summen ble direkte tilbakeført til klager kl. 10.53, da bestillingen ikke gikk gjennom og ikke ble bekreftet.

Når betalingen går gjennom Airngo og bookingen blir bekreftet, sendes det ut en e-post med bekreftelse på at bookingen har gått gjennom og med flybillettene til kunden innen

48 timer. En slik e-post har aldri blitt sendt til klager i dette tilfellet, da bookingen aldri ble bekreftet.

I Airngo sine vilkår står det klart og tydelig at om kunden ikke mottar en e-post med bekreftelse og flybillettene innen 48 timer, så må kunden kontakte Airngo. Dette er kunden sitt ansvar.

Kunden kontaktet Airngo to dager etter planlagt reise.

Airngo finner det beklagelig at kunden ikke var oppmerksom på dette, men anser det som kundens eget ansvar.

### **Nemnda bemerker**

Airngo er en formidler av flybilletter. Før klager fikk gjennomført bestillingen, måtte han krysse av for å ha lest regler og vilkår.

I vilkårene punkt 2.0.2 kommer det frem at det er kundens ansvar å kontrollere om det er mottatt bekreftelse/reisedokumenter innen 48 timer eller førstkommende virkedag. Dersom reisedokumenter ikke er mottatt, må kunden ta kontakt med Airngo omgående.

Klager booket flybilletter samme dag som han skulle reise, den 18. februar 2020.

I e-posten klager mottok kl. 10.52 står det «Takk for betalingen!», sammen med ordrenummer og opplysninger om «din reise» med aktuell avgang og ankomst. Nemnda mener at e-posten lett kan oppfattes som at alt er i orden med betalingen. Nemnda mener likevel at det må være avgjørende at det i samme e-post fremgår at billettene og øvrig informasjon vil bli sendt i egen e-post i løpet av få timer, senest innen 48 timer.

Bestillingen gikk ikke gjennom hos flyselskapet, og det ble derfor ikke utstedt billetter. Det er opplyst at den opprinnelige betalingen er refundert til klagers konto.

Klager fikk ingen beskjed fra Airngo om at bestillingen ikke gikk gjennom. Klager har videre opplyst at det ikke var mulig å komme gjennom på telefon til selskapet. Nemnda bemerker at selv om dette er dårlig kundeservice, er det likevel ikke tilstrekkelig til å tilkjenne erstatning. Nemnda kan ikke se at det foreligger ansvarsgrunnlag i dette tilfellet, da det fremgår av vilkårene at passasjerene selv må kontrollere at billettene mottas. Nemnda kan derfor ikke se at klager har krav på erstatning for de nye flybillettene.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Forbrukerrepresentant Maite de Geus-Cossard, Forbruker Europa, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

**Nemndas representanter**

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)