

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om å få kjøpt reisen til opprinnelig pris som ble bekreftet i bestillingsprosessen.

Dato

01.12.2020

Saksnummer

2020-00180

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Den 11. januar 2020 bestilte klager billetter på SAS' nettsider for seg og sin familie, to voksne og ett barn, for en reise tur/retur fra Trondheim til Malaga i mai 2020. Etter å ha valgt dato og tid fikk han opp en total pris NOK 6919. Da han skulle betale for billettene fikk han beskjed om at billettene var tatt. Han trykket for betaling igjen og etter 5 sekunder fikk han samme beskjed og at ny pris nå var NOK 8408. Deretter kom det enda en endring i prisen og klager måtte til slutt betale NOK 9096 for billettene. Klager mener det må ha vært en feil i bestillingssystemet da det ikke kan være riktig at prisen skal kunne endre seg tre ganger slik han opplevde.

Klager krever prisdifferansen på NOK 2177 refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har tross oppfordring ikke inngitt tilsvaret i saken.

I svaret til klager har SAS svart at prisen ikke skal endres når man har kommet frem til steget i bestillingsprosessen der man skriver inn navn og gjennomfører betalingen. De har bedt klager fremlegge skjermbilder av hva som skjedde og svart at de kan sjekke hva som har skjedd. I et annet svar til klager har de skrevet at prisene endres kontinuerlig og at det er ikke noe som SAS kan påvirke. De har i sitt siste svar til klager tilbudt 2000 Eurobonus poeng som en kompensasjon.

Nemnda bemerker

Flyselskapet har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

For at SAS skal holdes ansvarlig må de alminnelige vilkårene for erstatning være oppfylt.

Det må foreligge:

- et ansvarsgrunnlag (i dette tilfellet uaktsomhet)
- et økonomisk tap
- årsakssammenheng mellom handlingen/unnlatelsen og det økonomiske tapet.

Det er klager som har bevisbyrden for at vilkårene for erstatning er oppfylt.

I dette tilfellet mener nemnda at klager ikke har ført bevis som sannsynliggjør at SAS har opptrådt uaktsomt. Klager har ikke fremlagt noe dokumentasjon til støtte for deres påstander om at det må ha vært en feil i bestillingssystemet til SAS.

Nemnda mener derfor at det ikke foreligger noe ansvarsgrunnlag i saken, og klager kan derfor ikke gis medhold.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

Vedtak

Transportklagenemnda – fly anbefaler ikke at klager gis medhold

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)