

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om at Flyr dekker mellomlegget på opprinnelig og nyinnkjøpt billett, som følge av problem med betaling.

### Dato

21.09.2022

### Saksnummer

2022-01104

### Tjenesteytere

Flyr

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Flyr fra Oslo til Trondheim den 25. mai 2022. Klager bestilte billetten den 7. mai via Flyr sin app løsning, uten å logge seg inn via sin profil. Billetten kostet 1047 kroner, og ble betalt med Vipps. Klager fikk bekreftet bestillingen på appen.

På vei til flyplass oppdaget klager at det ikke lenger fantes en billett, og kontaktet Flyr som sa det var problem med overføring fra Vipps, og at billetten derfor var blitt kansellert.

Klager måtte bestille ny tilsvarende billett på avreisedagen, og betalte 1461 kroner. Klager kontaktet Vipps som informerte om at det fantes flere lignende saker med Flyr.

Klager krever at Flyr dekker mellomlegget på opprinnelig og nyinnkjøpt billett, 414 kroner.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har forsøkt å bestille en billett hos Flyr i appen vår den 7 mai 2022.

Bestillingen er aldri opprettet hos Flyr, så betalingen er kansellert (dvs. at vi har autorisert beløpet og deretter «sluppet tilbake» det autoriserte beløpet, men bookingen er ikke kansellert (den har aldri vært opprettet), og vi har aldri kjørt «capture» på beløpet (altså hentet inn pengene) her.

Bestillingen ble som nevnt aldri bekreftet av Flyr, og det ble ikke opprettet noen bestillingsreferansereferanse. Det er aldri sendt ut noen bekreftelse på e-post, bookingen har heller aldri vært mulig å se under «mine reiser» på nettsiden eller app.

Flyr mener det er et vesentlig element at gjestene selv sjekker at bookingen faktisk går igjennom. Vi sjekker at bestiller har et gyldig kort med nok penger til å betale før vi lager bookingen, og vi sjekker at bookingen er mulig å opprette før vi faktisk henter pengene. Når vi ikke klarer å opprette bookingen korrekt, så reverserer vi autorisasjonen slik vi har gjort her. Bestillingsprosessen er slik at det er ingen garanti for at vi har seter ledige når vi til slutt prøver å opprette bookingen, og det er derfor vi kun autoriserer beløpet, for å ha en 2-veis integritet. Det er vanskelig å si nøyaktig hva som har gjort at bestillingen ikke har gått gjennom med Vipps, men det medfører altså ikke riktighet det klager har fått beskjed om fra Vipps; at Flyr har kansellert bestillingen. Det er ingen tvil om at klager har forsøkt å opprette en booking den 7. mai, og at den har feilet. Det er likevel aldri blitt bekreftet noen bestilling hos oss, og klager kan heller ikke oppgi noen referanse, e-post eller annet som vitner om at bestillingen har gått gjennom. Vi har heller ikke trukket penger for bestillingen.

Basert på ovennevnte står derfor Flyr ved sitt standpunkt om at vi ikke har opprettet noen bestilling i første omgang, og heller ikke står ansvarlige for å dekke det forespurte mellomlegg.

### **Nemnda bemerkar**

Klager har opplyst at reisen ble bestilt via appen til Flyr, betalt med Vipps og at bestillingen ble stadfesta på appen. Flyr har imidlertid opplyst at bestillingen ikke har gått gjennom med Vipps og at det ikke ble opprettet en vellykket bestilling av reisen.

Nemnda bemerker at ved bestilling av flyreiser på internett er det den reisendes ansvar å sjekke at bestillingen blir gjennomført. Klager har ikke vedlagt dokumentasjon som kan sannsynliggjøre at bestillingen ble gjennomført. Klager har heller ikke, slik nemnda forstår det, mottatt en bekreftelse på bestillingen på epost, på "mine reiser" på nettsiden eller under profilen på appen. Nemnda legger dermed til grunn at klager ikke har sannsynliggjort at det ble gjennomført en bestilling og klager kan derfor ikke gis medhold.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Wenche Irene Løvli (Menzies Aviation)