

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon grunnet avbestilling av feil billett.

### Dato

09.04.2019

### Saksnummer

2018-01793

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Søndag 24. mai bestilte klager to billetter hos SAS:

En SAS Plus billett Stavanger-Bergen med avgang 22. juni (pris kroner 1 449), og en SAS Plus billett Bergen-Stavanger med avgang 24. juni (pris kroner 1 348).

Torsdag 24. mai var det tilbud med SAS sitt NowOrNever-konsept. Klager så at han kunne få en billett fra Stavanger til Bergen på SAS Plus Saver til kroner 799, mot kroner 1 449 som han først hadde bestilt. Klager bestilte derfor en ny billett Stavanger-Bergen (flybilletten det klages på), pris kroner 799.

Fredag morgen 25. mai da klager sjekket e-posten oppdaget han at han hadde bestilt feil dato på den nye billetten. Han hadde bestilt avreise fredag den 15. juni i stedet for fredag 22. juni. Da det fortsatt var under 24 timer siden han bestilte billetten ringte han SAS for å kansellere reisen den 15. juni mot full refusjon.

Tirsdag 29. mai på kvelden oppdaget klager at SAS hadde avbestilt feil billett. Reisen den 22. juni hadde blitt avbestilt istedet for reisen den 15. juni. Klager tok umiddelbart kontakt med SAS, og måtte gjennom flere telefonsamtaler og e-post korrespondanse før han fikk endelig avslag på sitt krav om refusjon.

Ifølge vilkårene ved kjøp har man 24 timers avbestillingsrett på billetten. Ettersom feilen her ligger hos SAS sin kundemedarbeider som avbestilte feil billett ber klager om at de 799 kronene blir tilbakebetalt klager.

Klager vil understreke at han ikke på noe tidspunkt leste opp sitt referansenummer da han ringte SAS, i tillegg var agenten meget vanskelig å forstå på svensk. Klager ber om at SAS fremlegger lydfil av telefonsamtalene.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

20 mai 2018 bestiller klager en billett med SAS referanse VE93SG for reise 22 juni 2018.

Prisen på denne billetten er NOK 1 449:

SK4176 22JUN SVGBGO 1545 1628

24 mai 2018 bestiller klager en ny billett med SAS referanse SC9GNH for reise den 15 juni 2018. Prisen på denne billetten er NOK 799:

SK4186 15JUN SVGBGO 1745 1829

25 mai 2018 ringer klager og kansellerer referanse VE93SG og får full refusjon på denne, NOK 1 449.

SAS viser til fremlagt utskrift av klagers bookinghistorier for å bekrefte ovennevnte.

Den 4. juni ringer klager SAS kundesenter og meddeler at han har kansellert feil billett. Referanse SC9GNH var ifølge klager booket med feil dato (15. juni i stedet for 22. juni) og denne skulle kanselleres, men i stedet hadde han oppgitt referanse VE93SG.

SAS viser til fremlagt tekst lagt inn i bookingen av agenten klager snakket med:

PAX STARTED HIS CALL BY SAYING HE CALLED AND "CNLD THE WRONG PNR" AND THEN AFTER TELLING HIS SOB STORY HE CHANGED IT AND BLAMES US FOR CANCELLING WRONG PNR - PAX INF TKT CAN ONLY BE REFUNDED ACC TO RULES - XXX (navn på agent) 04JUN18

Det er kundens ansvar å holde styr på sine bestillinger og kanselleringer. SAS har forståelse for at feil kan skje men kan ikke ta økonomisk ansvar for feilbookinger og kanselleringer som ønskes rettet opp utenfor flyselskapets 24 timers angrefrist.

En agent på telefonen kan finne en bestilling via et referansenummer. Dersom kunden ikke har referansenummer kan de også hente fram en bestilling via opplysninger fra passasjerens flynummer, dato og navn. Det er kundens ansvar å gi riktige opplysninger i forhold til den reisen som skal avbestilles, spesielt dersom det er gjort flere bestillinger.

Lydfiler kan ikke lagres lenger enn 30 dager i henhold til den nye GDPR loven.

SAS har refundert skatter og avgifter på kroner 218. SAS kan ikke imøtekomme klagers krav på refusjon av det resterende beløpet på kroner 581.

### **Nemnda bemerker**

Søndag 24. mai bestilte klager to billetter hos SAS:

En billett Stavanger-Bergen med avgang 22. juni (pris kroner 1 449), og en billett Bergen-Stavanger med avgang 24. juni (pris kroner 1 348).

Torsdag 24. mai var det tilbud med SAS sitt NowOrNever-konsept. Klager så at han kunne få en billett fra Stavanger til Bergen for bare kroner 799 og bestilte derfor en ny billett Stavanger-Bergen (flybilletten det klages på).

Fredag morgen 25. mai oppdaget klager at han hadde bestilt feil dato på den nye billetten. Da det fortsatt var under 24 timer siden han bestilte billetten ringte han SAS for å kansellere reisen den 15. juni mot full refusjon.

Tirsdag 29. mai på kvelden hevder klager at han oppdaget at SAS hadde avbestilt feil billett. Reisen den 22. juni var blitt avbestilt i stedet for reisen den 15. juni. Klager tok umiddelbart kontakt med SAS, men fikk avslag på sitt krav om refusjon. Det var gått mer enn 24 timer.

I følge vilkårene ved kjøp har man 24 timers avbestillingsrett på billetten. Ettersom feilen i følge klager ligger hos SAS sin kundemedarbeider, ber klager om at de 799 kronene blir tilbakebetalt.

SAS hevder på sin side at klager blandet sammen bookingnumrene, og at det var han som avbestilte feil billett. SAS viser til fremlagt utskrift av klagers bookinghistorier for å bekrefte dett.

Ved bestilling av en flyreise på internett, er man selv ansvarlig for at informasjonen som blir lagt, 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.

I denne saken står imidlertid ord mot ord, og nemnda finner at den reiser bevissspørsmål som ikke kan klarlegges under saksbehandlingen. Saken blir av denne grunn å avvise, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

## **Vedtak**

Saken avvises.

## **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)