

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter.

### Dato

13.06.2019

### Saksnummer

2018-01887

### Tjenesteytere

Sembo

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte billetter hos Sembo i april 2018. I bestillingen er det bekreftet reise for 4 personer. Han bestilte ikke billett for sitt barn på to år. Da han skulle bestille billett for barnet, ringte han Sembo, som ba klager om å ringe SAS. SAS sa klager kunne kjøpe billett på flyplassen (Værnes - TRD) ved avreise, men der fikk han beskjed om at han måtte kontakte reisebyrået. Sembo tok ikke telefonen, og klager kjøpte nye billetter til NOK 24 908.

Klager stiller seg sterkt kritisk til dårlige kundebehandling og feilinformasjon.

Klager krever refusjon av kroner 24 908.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Sembo har i det vesentlige anført:

Det er ikke mulig å gjøre separate bestillinger for barn, og det er ikke mulig å legge til en ekstra person i en allerede eksisterende bestilling. Da Sembo ikke kunne hjelpe klager ble han henvist til flyselskapet.

Sembo kan ikke imøtekomme klagers krav.

SAS har i det vesentlige anført:

Klager har booket billetter via reisebyrået Sembo på Turkish Airlines dokument. Klager tok kontakt med reisebyrået fordi det var gjort en feil ved at det manglet et barn i reservasjonen. Ifølge klager ble de henvist til flyplassen Værnes (Trondheim). SAS Ground Service (SGH) som er handling agent for SAS, har ikke mulighet til å booke eller endre noe

i klagers billett da dette var et Türkish Airlines dokument med spesialpris som ikke kan bli solgt av SAS.

I dette tilfellet er det reisebyrået som er eier av bestillingen, og det er de som eventuelt kan hjelpe med å booke ny billett for barnet (kryssreferere til originalbestillingen) eller henvise til flyselskapet Türkish Airlines.

SAS kan ikke se å ha gjort noe galt i denne saken og kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Klager bestilte billetter hos reisebyrået Sembo på Türkish Airlines dokument i april 2018. I bestillingen er det bekreftet reise for 4 personer. Han bestilte ikke billett for sitt barn på to år.

Da han skulle bestille billett for barnet, ringte han Sembo, som ba klager om å ringe flyselskapet, da reisebyrået hevdet at det ikke kan legge et barn til en eksisterende bestilling. Klager ringte SAS og hevder han fikk beskjed om at kjøp av barnebillett kunne skje på Værnes flyplass ved avreise. På Værnes fikk han beskjed om at SAS ikke kunne hjelpe. Billettene var utstedt på Türkish Airlines dokument. Han måtte kontakte reisebyrået. Sembo tok ikke telefonen, og klager mistet sitt fly og måtte kjøpe nye billetter til NOK 24 908.

Nemnda legger til grunn at SAS Ground Service (SGH) som er handling agent for SAS på Værnes ikke hadde mulighet å booke eller endre noe i klagers billett da dette var et Turkish Airlines dokument med spesialpris som ikke kan selges av SAS. Nemnda kan ikke se at SAS er ansvarlig i denne saken.

Etter nemndas syn var Sembo eier av bestillingen, og den som kunne og burde hjulpet klager med å booke billett for barnet. Det hadde, slik nemnda ser det, vært mulig å legge inn barnet i klagers bestilling ved å kryssreferere til originalbestillingen, eller eventuelt kontakte Türkish Airlines og på den måten ordnet billett til barnet. Når reisebyrået unnlot å hjelpe kunden, førte det til at klager mistet sitt fly og måtte kjøpe nye billetter. Selskapet har dermed handlet erstatningsbetingende uaktsomt.

Nemnda anbefaler at Sembo reisebyrå betaler til klager NOK 24 908.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Sembo betaler til klager NOK 24 908.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)  
Linda Olsen (Norwegian Air Shuttle)