

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av kostnader i forbindelse med bestilling av flybilletter. Feilmelding i app.

Dato

24.02.2020

Saksnummer

2019-01838

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

10. mars 2019 forsøkte klager å bestille en reise Oslo-London-Oslo for seg selv og en medpassasjer via SAS' app. Klager anfører at da vedkommende skulle betale for reisen i appen, fikk vedkommende beskjed om at det lagrede betalingskortet var utløpt. Klager la derfor inn nye betalingskortopplysninger. Klager fikk da opp en feilmelding og måtte starte bestillingen forfra. Klager forsøkte så på nytt, men fikk opp en ny feilmelding. Klager har opplyst om at vedkommende dermed ga opp og bestilte en reise med Norwegian i stedet.

Noen dager senere fikk klager en beskjed på telefonen om at vedkommende kunne sjekke inn med SAS. Klager anfører at vedkommende først ikke forsto dette, men vedkommende antok at det gjaldt en senere jobbreise. Så forsto klager at det gjaldt reisen som vedkommende trodde ikke var blitt bestilt gjennom SAS-appen. Klager ringte da til SAS for å få avbestilt reisen, men dette lot seg ikke gjøre. Klager anfører at vedkommende ble overtalt til å finne en ny dato for reisen, selv om klager ikke hadde noen planer om å reise til London igjen. Klager anfører at vedkommende måtte betalte flere tusen kroner i ombookingsgebyr for dette.

Klager anfører videre at mens vedkommende var i London i forbindelse med reisen vedkommende hadde bestilt dit med Norwegian, oppdaget vedkommende så at det lå enda en reise til London i SAS-appen. Datoene for denne reisen var de samme som for reisen som klager i ettertid hadde fått flyttet. Først da gikk det opp for klager at samme reise var blitt bestilt to ganger via appen til SAS, på tross av feilmeldingene. Klager ringte da på nytt til SAS, som henviste til et klageskjema. Klager oppgir at vedkommende fylte ut dette, men til ingen nytte. Vedkommende ringte noen uker senere igjen til SAS og ble da henvist til et annet skjema. Klager fikk til slutt refusjon for den ene bestillingen, men ikke den andre som ble flyttet på. Klager anfører at vedkommende har lagt ut ca.

21 000 kroner totalt og kun fått litt over 7 000 kroner tilbake for to bestillinger som vedkommende ikke visste gikk gjennom.

Klager anfører at dette utelukkende er SAS' feil, og at flyselskapet ikke kan vise til kontraktsinngåelse og 24-timersfristen når klager ikke kunne vite at vedkommende hadde gjennomført noen bestilling.

Til SAS' anførsel om at klager kunne ha sjekket e-posten sin anfører klager at både SAS' og Norwegians app fungerer slik at man kan bestille og få bekreftelse i appen uten å måtte gå via e-post. Klager anfører at det således ikke var naturlig å sjekke e-posten etter feilmeldingen i SAS-appen, og i Norwegian-appen var billetten umiddelbart synlig i appen, slik at det heller ikke da var nødvendig å sjekke e-posten.

Klager anfører at man ikke kan ha en plikt til å sjekke e-posten bare i tilfelle det skulle være noe. En slik plikt ville være urimelig gitt det aktuelle hendelsesforløpet. Klager anfører at vedkommende ikke hadde noen grunn til å tro at noen bestilling hadde gått gjennom i SAS-appen, eller at bestillingen i Norwegian-appen ikke hadde gått gjennom. Klager anfører at man heller ikke kan forvente at man stadig skal sjekke kontoutskrifter. Dette er etter klagers syn en urimelig anførsel fra SAS.

På bakgrunn av dette krever klager refusjon av 8306 kroner for den andre bestillingen og 3216 kroner i ombookingsgebyr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

10. mars 2019 forsøkte klager å kjøpe billetter via SAS-appen i forbindelse med en reise til London for to personer. Klager hevder at det oppsto problemer under gjennomføringen av kjøpet som gjorde vedkommende usikker på om kjøpet faktisk ble gjennomført. Klager forklarer at det dukket opp en melding om at betalingskortet vedkommende skulle bruke som betalingsmiddel, var utløpt, og at vedkommende derfor startet appen på nytt og la inn nye betalingskortopplysninger. Vedkommende fikk så opp en ny feilmelding og valgte dermed å bestille billetter med Norwegian i stedet. Det er ikke nærmere beskrevet om den andre feilmeldingen gikk ut på det samme, eller om dette var en annen type feilmelding. Så vidt SAS kan se, er det ikke fremlagt noen dokumentasjon i form av et skjermbilde eller annet for å underbygge påstanden om denne feilmeldingen.

Uansett har klager fått tilsendt en bekreftelse på e-post, til den adressen som er registrert i PNR, med informasjon om at bestillingen er gjennomført. Av fremlagt dokumentasjon fremgår det både at en bekreftelse er blitt sendt og at kjøpet er gjennomført og betalt med et kredittkort. Klager har dermed hatt flere muligheter til å sjekke om kjøpet faktisk ble gjennomført dersom vedkommende var i tvil, før vedkommende valgte å kjøpe billetter med Norwegian i stedet.

SAS anfører at det i en slik situasjon, der det oppstår tvil om et kjøp er gjennomført, ikke er urimelig å kreve at klager selv har et ansvar for å undersøke om vedkommende har fått tilsendt en bekreftelse, eller om det er blitt trukket et beløp fra kortet som var lagt inn som betalingsmiddel.

Av fremlagt dokumentasjon går det frem at klager kjøpte SAS-billettene kl. 22.18 lokal tid. Snau 20 minutter senere har klager gjennomført kjøpet av nye Norwegian-billetter, jamfør klagers egen kopi av e-postbekreftelsen som ble sendt fra Norwegian. Norwegian-billettene ble sendt til samme e-postadresse som SAS-billettene, og SAS finner det således noe merkelig at klager ikke har oppdaget bekreftelsen som ble sendt fra SAS. I tillegg til at bekreftelsen for begge reisene ble sendt til samme e-postadresse, ser det ut til at klager har benyttet samme betalingskort hos begge flyselskapene. Klager har altså hatt flere muligheter, og grunner, til å sjekke e-posten og kontoutskriften, og vedkommende burde således ha oppdaget at SAS-reisen var bekreftet og betalt.

Det opplyses for øvrig om at klager har fått refusjon for én av SAS-reisene, slik at vedkommende ikke ble sittende igjen med en dobbeltbestilling. Det vises i den forbindelse til fremlagt dokumentasjon på dette.

På bakgrunn av dette kan ikke SAS imøtekomme klagers krav i det aktuelle tilfellet.

Nemnda bemerker

Etter transportklagenemndforskriften § 1-4 behandler nemnda tvister vedrørende passasjerers rettigheter innenfor luftfartslovgivningens virkeområde, samt andre regler og rettsprinsipper som har betydning for forholdet mellom passasjer og tjenesteyter. Saken springer ut at klagers forsøk på å bestille flybillett 10 mars 2019 via SAS' app. Bestilling av billett via app kan reise bevissspørsmål som ikke egner seg for nemndsbehandling, jf. forskriften § 6-2 bokstav d. Nemnda finner å kunne realitetsbehandle saken her.

Selv om klager ikke kan dokumentere sin fremstilling med skjermbilder, finner nemnda å kunne legge klagers beskrivelse av billett-bestillingsforløpet til grunn som klart mest sannsynlig. Klager bestilte 10 mars 2019 billett for to personer tur/retur Oslo-London for utreise 15 og retur 17 mars 2019. Ved betaling av billetten i app'en gis beskjed om at lagret betalingskort er utløpt, og klager legger inn nye kortopplysninger. Klager fikk da feilmelding, og må starte opp bestillingen forfra på ny. Også ved betaling for den andre bestillingen gis feilmelding. Klager gir da opp og bestiller reisen hos annen tjenesteyter.

Det viser seg at SAS' app registrerte og tok betalt for begge billettbestillinger, til tross for de utsendte feilmeldingene. Klager oppdaget den første billettbestillingen da klager fikk SMS om at innsjekkingen for flyvningen den 15 mars hadde åpnet. Klager ringte da SAS, og det ble avtalt å ombooke flyvningen til en senere dato mot et gebyr på 3 216 kroner. Noen dager senere, mens klager var i London oppdaget han at det til tross for

ombookingen fortsatt lå en bestilling inne i SAS app'en på opprinnelig dato (dvs. den andre bestillingen). Klager ringte på ny SAS, men enighet ble ikke oppnådd.

Nemnda kan ikke se det annerledes, enn at en feilmelding ved betaling av en bestilling normalt vil gi bestiller grunn til å tro at kjøpet ikke ble gjennomført. Bestiller har da ingen særlig oppfordring til å undersøke e-post eller kontobevegelser særskilt, for å forvisse seg om at kjøpet ikke likevel ble gjennomført - i strid med mottatt feilmelding.

Nemnda legger til grunn at SAS bekreftet bestillingene ved utsendt epost til klagers epostadresse, og ved belastning på betalingskortet. Nemnda trenger ikke ta stilling til det tilfelle at klager hadde oppdaget bekreftelse og/eller belastning tidligere. I saken her er det mest sannsynlig at klager faktisk ikke oppdaget bekreftelse/belastning. Dels var det ikke lang tid mellom bestillings- og reisetidspunktet, og dels ringte klager til SAS hver gang han oppdaget et SAS hadde registrert en bestilling. Den billett klager til slutt kjøpte hos et annet selskap ble umiddelbart synlig i Norwegian app, slik at klager verken trengte sjekke epost eller betalingskort for å forvisse seg om at den bestillingen gikk i orden.

SAS har ikke belyst hvorfor app'en sendte ut feilmelding, når den samtidig registrerte og tok betalt for bestillingen-to ganger.

Nemnda har kommet til at i denne sak bør ikke klager være betalingsansvarlig for bestillingen som likevel gikk gjennom, til tross for utsendt feilmelding om det motsatte, og anbefaler at betalingen på 8 306 kr refunderes klager. Ombookingsgebyret ble imidlertid avtalt i ettertid, og nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold i tilbakebetaling av dette.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at SAS utbetaler 8306 kroner til klager.

Nemndas representanter

Per Kaare Nerdrum (leder)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)