

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning for telefonutgifter ved bestilling av tilleggsteneste til reise.

### Dato

03.12.2019

### Saksnummer

2019-00395

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en billett på SAS' nettsider den 26. august 2018 for sitt barnebarn på 5 år som skulle reise alene. Klager måtte derfor ha tilleggstenesten "Barn reiser alene". Denne kan ikke kjøpes digitalt, kun over tlf. 05400. Klager ringte derfor SAS samme dag, ventet i 90 minutter før han ga opp. Han ringte på nytt den 27. august 2018 og ventet i 15 minutter før han fikk svar. Det ble ikke opplyst at ventetid kostet kr 2.50/min. Da mobilregningen kom, viste det seg at kostnaden var kr. 263 for 105 minutters ventetid på telefonen.

Klager stiller spørsmål om lovligheten av å ta betalt for ventetid på telefon til SAS når dette ikke blir opplyst om, verken på sas.no eller på telefonnummer 05400.

Klager krever kostnaden for å bestille tilleggstenesten erstattet med kr. 263.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hevder at det ikke var mulig å bestille denne reisen digitalt, men det er fullt mulig å bestille reise for barn som reiser alene via SAS' nettsider.

SAS viser til utklipp fra deres nettside som viser hvor passasjeren skal trykke for bestilling av denne type reise og mener det er gjort enkelt for kunden å finne denne informasjonen.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av telefonregning på 263 kr basert på at han ikke fikk booket denne reisen online, da det var fullt mulig å gjøre dette.

### Nemnda bemerker

Saken gjelder krav om å få refundert mobilutgifter etter å ha ventet i telefonkø hos flyselskapet for å bestille plass til barn som reiser alene. Klager hevder det ikke var mulig å bestille reiser for barn som reiser alene på internett.

Etter nemndas syn bør klager få medhold i sitt refusjonskrav. Det følger av markedsføringsloven § 11 tredje ledd at det er «forbudt å henvise forbrukere som skal ta kontakt med den næringsdrivende i forbindelse med en inngått avtale, til et telefonnummer som belaster forbrukeren med en høyere kostnad enn grunntakst.» Selskapet har ikke fremlagt dokumentasjon som viser at de på tidspunktene oppringningene fant sted, også med tydelighet tilbød sine kunder å ringe et telefonnummer som kun belastet forbrukerne med grunntakst.

Etter dette anbefaler nemnda at klager gis medhold.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)