

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av kanselleringsgebyr.

### Dato

03.12.2019

### Saksnummer

2019-00108

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte diverse billetter hos SAS og fordi han da ville ha mulighet til fri refusjon og endring av billettene, valgte han billettypen kalt Business Smart for å sikre seg denne fleksibiliteten og fordi dette sto i ruten han klikket når han bestilte. Da klager senere skulle avbestille billettene, ble han informert om at det ville koste 400 euro pr. person pr. reise. Det var ingen informasjon om avbestillingsgebyr verken under bestillingsprosessen eller på kvitteringene han mottok etter bestilling.

Klager krevet tilbakebetalt avbestillingsgebyrene for de avbestilte reisene hvor gebyr måtte betales. Det er fremlagt "Refund Notice" med gebyrer på totalt kr. 8000.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Alle flyselskaper skiller på det man kaller serviceklasser og bookingklasser, der serviceklasser beskriver om du skal reise i økonomiklasse, premium økonomiklasse eller businessklasse, mens bookingklasse angir hvor fleksibel billetten er, hvor dyr billetten er og hvor mange Eurobonus-poeng man kan tjene på reisen. Hos SAS heter serviceklassen økonomi "GO", premium økonomiklasse "Plus" og business "Business". I hver serviceklasse finnes det altså forskjellige bookingklasser, og disse angis med en bokstav. Dette beskrives også i den bekreftelsen klager fikk når han bestilte billettene. Businessklasse har følgende bookingklasser: C, D, J, Z, I, der C er den dyreste bookingklassen hvilket betyr at du får flest Eurobonus-poeng, og at billetten er endrings- og refunderbar uten gebyrer. Informasjon om hvilke restriksjoner som gjelder for de forskjellige klassene fremgår under bestillingen.

SAS Business Smart er ikke den dyreste billettypen. Den dyreste billettypen kalles for SAS Business Pro, og tilhører bookingklasse C. Denne bookingklassen er uten restriksjoner og kan endres og refunderes når som helst uten ekstra gebyr. Under bestillingsprosessen kan man velge om man vil kjøpe "Smart" eller "Pro". Under "Smart" fremkommer det hva

som er betingelsene for denne billettypen, blant annet at den kan endres og refunderes mot et gebyr før avgang.

SAS viser til fremlagt dokumentasjon og bilder av de forskjellige stegene i bestillingsprosessen på deres nettsider og at informasjon om ulike billettyper dukker opp tre ganger. Klager må selv bære ansvar for å lese hvilke vilkår og betingelser som gjelder for de billettene han bestiller.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av avbestillingsgebyrene.

### **Nemnda bemerker**

Saken gjelder krav om refusjon av kanselleringsgebyr.

Klager var av den oppfatning at han kjøpte de dyreste billettene med full avbestillingsrett uten gebyr. Billettene han kjøpte var imidlertid i SAS Business Smart. Disse kan avbestilles, men mot et gebyr. SAS har fremlagt dokumentasjon som viser at de ulike billettypene og hvilke restriksjoner som gjelder for de forskjellige klassene, fremgår under bestillingen.

Ved bestilling av en flyreise på internett, er det viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager får medhold i sitt krav .

### **Vedtak**

Transportklagenemnda–fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)