

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Refusjon av merkostnader på grunn av feil informasjon ved ombooking av billetter.

Dato

03.12.2019

Saksnummer

2018-04776

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Den 30. oktober 2018 bestilte klager t/r billetter med SAS fra Kristiansund til Oslo for seg og sin samboer. Etter å ha bestilt fant de ut at det kunne bli knapt med tid i Oslo til deres retur til Kristiansund. Klagers samboer skulle likevel reise neste morgen med fly fra Kristiansund og kontaktet derfor betjeningen på flyplassen for å få hjelp til å endre returbilletten til en senere avgang. Her fikk hun informasjon fra flyplassbetjeningen om at dette kunne endres på internett innenfor 24 timer, og at det ikke kunne gjøres av betjeningen på flyplassen. Innenfor 24-timersfristen kunne de gjøre endringer kostnadsfritt, men ikke etter 24 timer.

Det de ikke fikk beskjed om var at de først skulle kansellert bestillingen og så bestilt på nytt. Dette fremgikk heller ikke enkelt på bestillingssidene på internett. Deretter ble de belastet for merkostnader på hele kr. 3158 på grunn av misforståelsen/feilinformasjonen. Billettene ble nå ble dyrere enn om de hadde kjøpt fullpris billetter med mulighet for endringer. Det er ikke lett å forstå at det skal være forskjell på endring/kansellering av billetter så lenge dette skjer innenfor 24 timers-fristen.

Med bakgrunn i ovennevnte feilinformasjon krever klager en refusjon av merkostnadene med kr. 3158.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge hadde billetter for reise den 14. november fra Kristiansund til Oslo med retur den 21. november klokken 13.00.

Klager bestilte sine billetter på sas.no den 30. oktober klokken 21.17. Den 31. oktober klokken 19.03 endrer klager sin retur på sas.no til ny avgang med SK2309 klokken 21.55.

Da klager slutførte sin bestilling på sas.no bekreftet han at han hadde lest og akseptert SAS' vilkår. Der kommer det klart frem at 24 timers regelen kun gjelder for kansellering

og refusjon av hele billetten. Det gjelder ikke endring av deler av billetten. Hva gjelder klagers anførsler om at det ble gitt feil informasjon av de ansatte på flyplassen, vil SAS påpeke at Widerøe - som er handling agent for SAS i Kristiansund - også er klar over forskjellen mellom endring og kansellering. SAS finner det lite sannsynlig at det i dette tilfellet er den ansatte som har gitt feil informasjon, og at dette beror på en misforståelse. Dette blir likevel påstand mot påstand, og kan vanskelig bevises.

SAS anfører derimot at det fremgår klart nok at billetten kan kanselleres innenfor 24 timer, ikke endres. Det er to valgmuligheter i bookingdialogen, enten "Change booking" eller "Cancel booking". Ved endring av en bestilling kommer det tydelig frem hvilke kostnader som påløper. For å slutføre endringen må klager akseptere dette. SAS viser til fremlagt dokumentasjon vedrørende bookingdialogen ved en endring av en bestilling.

Med bakgrunn i ovennevnte kan SAS ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerkar

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.

SAS har fremlagt dokumentasjon som viser hvordan deres bookingdialog ser ut når en skal endre sin bestilling. Denne inneholder opplysninger om tilleggskostnader ved endring av billettene. Passasjerer må i tillegg bekrefte å ha lest og akseptert disse vilkårene før slutføringen av endringen. Klager har etter nemndas syn derfor i utgangspunktet ikke krav på noen erstatning i dette tilfellet.

Klager anfører imidlertid at de fikk feilinformasjon fra de ansatte på flyplassen i Kristiansund, og at det var denne feilinformasjonen som førte til deres tap. Widerøe er handlingagent for SAS i Kristiansund. SAS har anført at også ansatte i Widerøe er klar over forskjellen på endring og kansellering av flybilletter, og at det hele må bero på en misforståelse. Uansett er det ikke mulig for nemnda under nemndsbehandlingen å få klarhet i hva slags informasjon som konkret har blitt gitt til klager.

Nemnda finner etter dette at saken 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 representantar

Vibecke Groth (leder)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)