

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av prisforskjell i forbindelse med endring av billett.

Dato

24.02.2020

Saksnummer

2019-01514

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise med SAS fra Bodø til London via Oslo, med avreise 28. mars 2019. Klager ble så av familiære årsaker nødt til å endre reisedatoen til 21. mars.

Da klager skulle endre billetten sin om kvelden 20. mars, lå prisen på billettene i SAS GO-klassen på rundt 2000 kroner. Da klager så gikk i gang med å endre billetten, så vedkommende at prisen ble delt i to: 600 kroner og 1900 kroner. Klager så imidlertid ingen forklaring på at de 1900 kronene var en prisforskjell som følge av at billetten var i en annen reiseklasse. Siden flyet nesten var fullt, så klager seg nødt til å kjøpe billetten der og da og betalte de 2500 kronene det kostet å endre reisen. Klager antok at vedkommende ville få refundert den opprinnelige billettprisen.

Klager anfører at vedkommende er klar over at man som kunde må betale et endringsgebyr og en eventuell prisforskjell mellom ulike reiseklasser når man endrer billetten sin hos SAS. Klager anfører dog at prisinformasjonen som SAS oppga i løpet av bestillingsprosessen, var mangelfull, og det var ikke mulig å vite hvorfor kostnadene ble som de ble på bestillingstidspunktet. Klager stiller seg videre undrende til at SAS hevder at de ikke har tilgang til prisene som gjaldt på den aktuelle dagen for bestilling.

Klager krever refusjon av prisforskjellen på 1900 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ved endring av billetten via nettstedet til SAS vil det tilkomme et endringsgebyr på 600 kroner. Dersom det ikke er noen ledige billetter i samme reiseklasse som opprinnelig ble bestilt, vil kunden også bli belastet for prisforskjellen mellom den opprinnelige og nye reiseklassen.

Den totale summen som vises overfor kunden, omfatter både endringsgebyret og prisforskjellen.

Klager har oppgitt at totalsummen ble vist før vedkommende bekreftet og betalte, men at vedkommende antok at den opprinnelige billettprisen ville bli refundert i etterkant. Fremlagt kopi av utdrag av billetthistorikken viser at den opprinnelige flyreisen ble bestilt 19. mars i W-klasse. 20. mars kl. 20.46 endret klager dato og reiseklasse via nettstedet til SAS. Klager endret til E-klasse, som er den dyreste reiseklassen i økonomiklasse. Klager ble belastet med 600 kroner i endringsgebyr, i tillegg til 1900 kroner for prisforskjellen mellom de to reiseklassene. Det vises til fremlagt dokumentasjon på dette.

Det har ikke skjedd noen feil i SAS' systemer, og klager har selv informert om at vedkommende var kjent med beløpet som ble belastet i forbindelse med endringen. Totalsummen blir vist, og SAS kan ikke se at det ville være logisk å ha et system hvor kunden først belastes med et endringsgebyr og deretter får tilbakebetalt den opprinnelige billettprisen.

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

Nemnda bemerker

Ved bestilling eller endring av en flyreise på Internett er man selv ansvarlig for å kontrollere at informasjonen som blir lagt inn, er riktig. Det er viktig å undersøke vilkårene nøye før bestillingen av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende. Når en kunde ønsker å endre en billett som i dette tilfellet, er det derfor svært viktig å sjekke grundig hva den nye totalprisen blir.

Nemnda forstår at det kan virke frustrerende å oppleve at prisen for å endre billetten blir mye høyere enn man hadde regnet med. I dette tilfellet kan nemnda imidlertid ikke se at SAS har opptrådt klanderverdig.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Per Kaare Nerdrum (leder)

Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)