

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av gebyr grunnet uryddig markedsføring.

Dato

16.08.2018

Saksnummer

2017-02052

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt to Sportsbilletter hos SAS t/r Oslo - Hong Kong 21. - 28. oktober 2017. SAS reklamerer med store bokstaver at SAS Sportsbilletter kan endres uten kostnad og kanselleres mot full refusjon frem til én dag før avreise. Klager viser til fremlagt kopi av et reklamebilde hvor dette kommer frem.

Da klager kontaktet SAS for å kansellere den ene billetten og endre den andre ble overraskelsen stor da han måtte ut med et gebyr på 300 euro for å kansellere og 70 euro for å endre. Klager mener dette er villedende markedsføring og krever gebyrene refundert.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 9. august kjøpte klager to SAS Sportsbilletter t/r Oslo - Hong Kong for reise 21. - 28. oktober 2017. Klager valgte SPORT SAS PLUS SAVER og denne billetttypen har restriksjoner ved endringer og kanselleringer. Han krysset av for å ha lest og forstått regler og vilkår og her kommer det frem at det koster 300 euro å kansellere og 70 euro å endre. Etter bestilling mottok klager en reiserute og på side to av denne informeres det om reglene på billetten og at klager har 24-timers angrefrist.

Den 17. august kontaktet klager SAS og ønsket å endre utreisen på den ene billetten og kansellere den andre. Han ble belastet 70 euro og 300 euro i henhold til vilkårene.

Reklamebildet klager har fremlagt er forsiden av en brosjyre, hvor regelverket og mer informasjon om produktet fremkommer på de neste sidene. SAS har hatt dette konseptet i mange år, og det er første gang selskapet har fått denne tilbakemeldingen.

At klager har misforstått regelverket og ikke lest og forstått disse kan ikke SAS lastes for. Dersom klager ikke forstod reglene på billettene han kjøpte kunne han kontaktet SAS innen 24 timer for å heve kjøpet.

SAS viser til fremlagt dokumentasjon med forklaring på ovennevnte.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager kjøpte to SAS Sportsbilletter t/r Oslo - Hong Kong for reise 21. - 28. oktober 2017. Misforståelsen oppstod fordi klager valgte SPORT SAS PLUS SAVER, og denne billettypen har restriksjoner ved endringer og kanselleringer. Han krysset imidlertid av for å ha lest og forstått regler og vilkår, og her kommer det frem at det koster 300 euro å kansellere og 70 euro å endre. Etter bestilling mottok klager en reiserute og på side to av denne informeres det om reglene på billetten og at klager har 24-timers angrefrist.

Reklamebildet klager har fremlagt er forsiden av en brosjyre, og nemnda er enig med klager i at denne er uheldig og kunne lede en til å tro at avbestilling og endring kunne foreta kostnadsfritt på disse billettene. Imidlertid fremkommer regelverket og mer informasjon om produktet på de neste sidene. 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 normalt bindende. I dette tilfellet kunne klager, dersom han ikke forstod reglene på billettene han kjøpte eller angret på kjøpet, ha kontaktet SAS innen 24 timer for å heve kjøpet.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)