

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om full refusjon av flybilletter som ble bestilt og avbestilt under tolv timer før avreise.

### Dato

17.09.2021

### Saksnummer

2021-00295

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (tre personer) hadde bestilt togbilletter fra Bergen til Oslo for reise 24. juni 2020. På avreisedagen ble klager informert om at togavgangen var innstilt, klager valgte derfor ca kl 18 den 24. juni å kjøpe flybilletter med SAS på strekningen med avgang kl 20.00. Pris kroner 4 715 for tre billetter.

Like etter at flybillettene var bestilt ble klager informert om at toget likevel skulle gå. Klager ringte derfor SAS for å kansellere flybillettene, og han ble lovet full refusjon. Refusjonen har uteblitt, klager har derfor vært i kontakt med SAS flere ganger på telefon hvor de hver gang har bekreftet at han skal få full refusjon. Klager har til slutt kun mottatt refusjon av skatter og avgifter med kroner 199 per billett.

Klager stiller seg kritisk til at han har blitt lovet refusjon, uten at dette er blitt gjort.

Klager krever full refusjon av billettene med kroner 4 715, med fradrag av allerede utbetalt beløp.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har åpent kjøpt i 24 timer, dette gjelder imidlertid kun når billetten er kjøpt mer enn 24 timer før avreise. I de tilfeller hvor billetten er kjøpt mindre enn 24 timer før avreise, kan den refunderes inntil 12 timer før avreise.

I dette tilfellet bestilte klager billetter kl 18.10 den 24. juni 2020 på en avgang som skulle gå kl 20.00 samme dag. Av ukjent grunn endrer klager billett sin kl 18.27 til ny avreise den 10. september 2020. Kl 18.44 kanselleres hele billetten.

Klager hevder han ved flere henvendelser til SAS per telefon har blitt lovet full refusjon. Dette stiller SAS seg sterkt tvilende til. Klager har kjøpt tre ikke-refunderbare billetter, og det er ingenting ved denne situasjonen som tilsier at han skal få full refusjon. Reglene er klare, og medarbeiderne som sitter på kundeservice er svært drevne på hvilke billetter som er refunderbare eller ikke.

Da klager kjøpte billettene mindre enn 24 timer før avreise og kansellerte mindre enn tolv timer før avreise, er det ingen refusjon jf. billettens regler og vilkår som klager krysset av for å ha lest ved kjøp av billettene.

SAS kan på bakgrunn av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Ca kl 18.00 den 24. juni 2020 bestilte klager en reise for tre personer fra Bergen til Oslo med avreise kl 20.00 samme dag. Reisen ble kansellert igjen av klager kort tid etter. Klager tok umiddelbart kontakt med SAS for å få billettene refundert. Klager hevder han ble lovet refusjon, mens SAS hevder at dette er usannsynlig.

Flyselskapenes regler og vilkår varierer fra selskap til selskap, og reglene på billetten avhenger av hvilken billettype en har kjøpt. Det er ingen lovbestemt rett at man kan avbestille sin flybillett og motta full refusjon, selv om dette gjøres umiddelbart etter at bestillingen er fullført. Før klager fikk gjennomført bestillingen måtte han krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at dersom man avbestiller en ikke-refunderbar billett, bestilt hos SAS, under tolv timer før avreise, er ingen refusjon.

Ved bestilling av en flyreise på internett, er man selv ansvarlig for at informasjonen som blir lagt inn er riktig. Det er viktig å sjekke at navn på reisende, kontaktinformasjon, destinasjon, tidspunkt og liknende er riktig før bestillingen bekreftes. Det er likeledes viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende, og kunden har ingen rettigheter utover det avtalen gir anvisning på.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigsten (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)