

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av mellomlegg for endring av billett.

Dato

13.11.2015

Saksnummer

0245/15F

Tjenesteyter

SAS

Klager har i det vesentlige anført:

Klager pendler mellom London og Stokmarknes. Hver fredag reiser han med et fly fra Stokmarknes kl. 13:24 via Bodø og Oslo. Da klager den 29. januar 2015 skulle bestille reise på SAS sine hjemmesider for den 26. juni 2015, fantes ikke avgangen kl. 13:24. Han måtte derfor bestille plass på avgangen kl. 09:22. Han gikk med dette glipp av en halv dags arbeidsfortjeneste.

Senere, den 25. februar, oppdaget klager at SAS likevel hadde satt opp avgang kl. 13:24 på sine hjemmesider mellom Stokmarknes og Bodø. Prisen var i tillegg kroner 448 billigere enn avgangen kl. 09:22. Da klager ville endre fikk han beskjed om at dette ville koste kroner 1 000. Klager stiller seg kritisk til SAS behandling av sine kunder i dette tilfellet.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

Da klager bestilte sin reise på SAS sine hjemmesider den 29. januar krysset han av for å ha lest regler og vilkår vedrørende blant annet endring av billetter.

SAS har sjekket med Widerøe som opererer flyvninger mellom Stokmarknes og Bodø, og WF887 kl. 13:24 lå ikke ute for salg da klager bestilte sin reise i januar. Denne ruten ble lagt inn i reservasjonssystemet i uke 9 i forbindelse med oppdatering av sommerprogrammet.

Alle flyselskap endrer sitt ruteprogram fortløpende, spesielt ved oppdateringer av sommer- og vinterprogrammene.

Den 4. mars endret klager sin reiserute til WF887 kl. 13:24. Han fikk melding om at endringen ville medføre et gebyr på kroner 800 og et pristillegg på kroner 200. Klager aksepterte og gjennomførte endringen.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at WF887 fra Stokmarknes til Bodø 26. juni 2015 kl. 13.24 ikke var lagt ut for salg da klager bestilte billetter den 29. januar 2015. Det beror således ikke på noen feil at klager ikke fikk bestilt billetter til denne avgangen.

Klager endret senere den billetten han bestilte. Nemnda legger til grunn at omkostningene forbundet med dette er i henhold til flyselskapets betingelser.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, bransjerepresentant.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.