

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av reise avbestilt innen 24 timer.

Dato

01.12.2020

Saksnummer

2020-00692

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Den 1. januar 2020 bestilte klager en reise fra Alicante til Stavanger den 17. august 2020. Pris kroner 1 607. Klager ble deretter invitert i et bryllup den 15. august og måtte endre hjemreisen til den 14. august. Klager fikk ikke tak i SAS per telefon, hun gjennomførte derfor endringen på egen hånd på nett. Endringen ble forespeilet å koste kroner 2, samt kroner 703 i endringsgebyr og kroner 841 i skatter og avgifter. Dette ble tilsammen kroner 1 546. Da klager etterpå sjekket nettbanken oppdaget hun at hun var blitt belastet kroner 3 102 for endringen. Hun ble svært overrasket. Hun avbestilte kjøpet med det samme i den tro at SAS har avbestillingsfrihet innen 24 timer. Klager var overbevist om at hun ville motta full refusjon.

I ettertid har klager kun mottatt 158 kroner i refusjon av totalt kroner 4 709 (kroner 1 607 + 3 102). Hun stiller seg svært kritisk til dette. Klager er student og har ikke råd til å kjøpe ny hjemreise. Klager krever enten hele beløpet refundert, eller endringsgebyret på kroner 3 102.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

Det stemmer at SAS har en avbestillingspolicy innen 24 timer. Dette er ikke tilfelle i denne saken.

Nemnda bemerker

I januar 2020 kjøpte klager en flybillett på www.sas.no. Klager ønsket senere å endre returdatoen, og hun endret selv på SAS' nettsider til avreise 14. august 2020. Klager fikk inntrykk av at endringen kostet kroner 1 546, men det viste seg at summen ble kroner 3 102. Klager mener dette beløpet er for høyt, og krever hele beløpet refundert.

Før klager fikk gjennomført bestillingen måtte hun krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at en billett som er kjøpt mer enn 24 timer før avreise kan kanselleres innenfor de neste 24 timene. Videre kommer det frem at det ikke er noen angrerett på endringer som gjøres i bestillinger. Nemnda viser til tidligere behandlet sak FLYKN-2018-3015.

Ved bestilling eller endring av en flyreise på internett, er man selv ansvarlig for at å kontrollere 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. Når en kunde gjør en feil som i dette tilfellet, har hun ingen rettigheter utover det avtalen gir anvisning på.

Nemnda forstår at det kan virke formalistisk at et endringsgebyr ikke kan refunderes. Imidlertid er reglene som nevnt over, og nemnda kan ikke se at SAS i dette tilfellet har opptrådt klanderverdig.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)