

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av Plus-billett. Klager avbestilte billetten selv.

Dato

15.06.2021

Saksnummer

2020-03553

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise med SK6351 fra Oslo til Malaga den 14. april 2021 og med SK6004 fra Malaga til Stockholm og SK499 fra Stockholm til Oslo den 20. april 2021. Klager betalte totalt 3585 kroner for billettene. Klager avbestilte reisen, men han fikk kun tilbake 2285 kroner. Klager stiller seg undrende til at det ble tilbakeholdt såpass mye ved refusjonen, da han hadde Plus-billetter. Han anfører at det ikke ble oppgitt at han ikke ville få igjen alt ved avbestilling.

Klager krever full refusjon av billettene pålydende 3585 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte reisen sin den 29. juni 2020, og han kansellerte reisen via SAS' nettsider den 22. november 2020. Det vises til fremlagt kopi av bestillingshistorikken.

Klager har kjøpt en type billett som har et kanselleringsgebyr ved avbestilling. SAS tilbyr Plus-billetter i flere kategorier, hvorav noen er litt rimeligere og mindre fleksible. For den typen billett klager valgte gjaldt det et kanselleringsgebyr på 1300 kroner. Klager aksepterte vilkårene da han bestilte og betalte for reisen.

SAS har refundert 2285 kroner av billettprisen på 3585 kroner, og dette er i tråd med billettvilklårene.

Da klager hadde kjøpt en billetttype som ikke var fullt refunderbar, bestrider SAS kravet om full refusjon, med henvisning til selskapets generelle befordringsvilkår og billettregler, artikkel 4.1.3 og 4.1.4 (a), som klager aksepterte ved billettkjøpet.

I henhold til de nevnte artiklene plikter SAS å tilbakebetale det som er refunderbart, i dette tilfellet 2285 kroner.

SAS kan i dette tilfellet ikke imøtekomme klagers krav om dekning av kanselleringsgebyret.

Nemnda bemerkar

Det er ikke omtvistet at klager selv avbestilt reisen til Malaga den 22. november 2020.

Ved bestilling av en flyreise på internett er man selv ansvarlig for å kontrollere at informasjonen som blir lagt inn er riktig. Det er også viktig å undersøke vilkårene nøye før en bestilling bekreftes. Når bestillingen er gjennomført, er det inngått en bindende avtale mellom flyselskapet og passasjerer.

I dette tilfellet hadde klager kjøpt en billettype som hadde et avbestillingsgebyr på 1300 kroner.

Etter nemndas syn har SAS refundert det klager har krav på.

Nemnda mener derfor at klager ikke har krav på ytterligere refusjon i dette tilfellet.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)