

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av opprinnelig flyreise og ombooking.

Dato

14.01.2020

Saksnummer

2019-01452

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

2. januar 2019 kjøpte klager en ikke-refunderbar reise (Oslo-Genève-Oslo) med SAS for seg selv og en annen passasjer, med avreise 1. mars.

20. februar 2019 booket klager om reisen til senere reisedatoer. Klager trodde det kostet 2400 kroner å ombooke, men oppdaget etterpå at dette kun var et ombookingsgebyr. Totalt kostet ombookingen 9672 kroner. Klager tok da kontakt med SAS' kundeservice, som opplyste at klager ikke kunne få tilbake pengene.

Klager ringte SAS' kundeservice på nytt 21. februar og henviste til SAS' regel om at det er mulig å få tilbake pengene dersom kunden kansellerer reisen innen 24 timer etter bestilling. Klager har opplyst om at kundekonsulenten bekreftet overfor klager at vedkommende ville få igjen minst 7272 kroner. Klager kansellerte dermed reisen. Klager opplyser at denne samtalen ble tatt opp.

27. februar fikk klager tilbake 1390 kroner.

Klager sendte inn klage til SAS 1. mars og fikk avslag 25. mars.

Klager krever å få tilbakebetalt pengene for den opprinnelige bestillingen (2000 kroner) og for ombookingen (7710 kroner).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bekreftet at vedkommende hadde lest og akseptert SAS' reisevilkår ved slutføring av bestillingen på sas.no. I reisevilkårene står det at 24-timersregelen gjelder ved kansellering og refusjon av hele billetten innen 24 timer etter bestilling av billetten.

Da klager endret billetten sin 20. februar, var det ikke ledige plasser i samme bookingklasse som klager opprinnelig hadde bestilt. Dette medførte et påslag i prisen i tillegg til endringsgebyret. Dette beløpet kommer tydelig frem i bookingdialogen ved endring, og klager godtok dette beløpet ved å slutføre endringen av bestillingen.

Klagers anførsel om at det ble lovet refusjon i henhold til 24-timersregelen er lite sannsynlig. I henhold til personvernforordningen lagres telefonsamtaler i 30 dager, slik at opptaket ikke lenger er tilgjengelig.

Det fremgår klart nok at billetten kan kanselleres innen 24 timer etter bestilling, men ikke endres. Kunden får to valgmuligheter i bookingdialogen. Velges endring av bookingen, kommer det tydelig frem hvilke kostnader som påløper for dette valget. For å kunne slutføre endringen må kunden godta dette.

På bakgrunn av dette kan ikke klagers krav imøtekommes.

Nemnda bemerker

Før klager fikk gjennomført bestillingen måtte han 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. Klager gjennomførte endringer og kansellering av billettene senere enn 24 timer etter bestillingen.

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 overser en detalj som i dette tilfellet, har han ingen rettigheter utover det avtalen gir anvisning på.

Nemnda forstår at det kan virke formalistisk at et endringsgebyr og billetter som ikke skal benyttes ikke kan refunderes. Imidlertid er reglene som nevnt over, og nemnda kan ikke se at SAS i dette tilfellet har opptrådt klanderverdig. Hva som har blitt sagt over telefon kan ikke klarlegges, og nemnda finner derfor ikke å kunne vektlegge dette i noen retning. etter nemndas syn er det uheldig at samtalen ble slettet etter at klagen kom inn til selskapet.

Etter dette finner nemnda at saken reiser bevissspørsmål som ikke kan klarlegges under saksbehandlingen. Saken blir av denne grunn å avvise, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Saken avvises

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)