

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av endringsgebyr.

### Dato

09.10.2018

### Saksnummer

2017-03210

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

I november 2017 bestilte klager en reise hos SAS t/r Oslo-San Francisco - Los Angeles - Oslo for reise i mars 2018, pris kroner 7 292. Like etter bestilling ønsket klager å endre til reise i mai istedet. Dette var innenfor 24-timers fristen. Da klager ikke fant en avbestillingsknapp, endret hun i stedet reisetidspunktene og fikk opp en billigere pris enn opprinnelig bestilt, kroner 5 644.

Da klager gikk inn igjen på nettsiden for å sjekke at alt hadde blitt riktig, oppdaget hun at hun var blitt belastet kroner 5 644 i tillegg til opprinnelig pris, dvs totalt over kroner 12 000. Klager hadde aldri foretatt denne endringen om hun hadde vært klar over at prisen ville bli så høy. Hun mener bestemt at det ikke kom tydelig nok frem på nettsiden at kroner 5 644 var i tillegg til opprinnelig beløp.

Klager tok deretter kontakt med SAS for å få hjelp til å ordne opp i misforståelsen. Hun ble avvist med den begrunnelse at man kun har åpent kjøp i 24 timer, men at man ikke kan endre fritt innen 24 timer.

Klager stiller seg kritisk til slett kundebehandling.

Klager krever refusjon av kroner 5 644.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers original reise kostet kroner 3 646 per person. Den nye reisen medførte en merkostnad på kroner 1 467 per person i tillegg til et endringsgebyr på kroner 1 355 per person. Beløpet som kom opp da klager endret sin reise er derfor korrekt. 24-timers

regelen gjelder kun ved åpent kjøp om man vil kansellere sin reise, ikke ved endring av reisen.

SAS viser til fremlagte kopier av skjermbilder fra sin nettside som viser at man får opp to valg på sin reise: "Change booking" og "Cancel booking". Videre står det at det kan påløpe ekstra kostnader ved å endre billetten.

SAS mener det av nettsidene går klart frem at det tilkommer et gebyr når billetten endres. Det er kundens ansvar å gjøre seg kjent med regler og vilkår før bestillingen endelig bekreftes.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

I november 2017 bestilte klager en reise hos SAS t/r Norge - USA. Like etter bestilling og innenfor 24-timers fristen ønsket klager å endre reisetidspunktene. Hun gikk inn for å kansellere reisen da det fortsatt var innenfor 24-timers fristen, men da hun ikke fant en avbestillingsknapp, endret hun i stedet reisetidspunktene. Prisen klager fikk opp trodde hun var en lavere pris enn opprinnelig betalt, men beløpet viste seg å være gebyret klager måtte betale for å endre billettene.

Ved bestilling av en flyreise på internett, er man selv ansvarlig for å lese og forstå reglene og vilkårene på billetten. 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 urimelig at flyselskapet ikke kan være mer behjelpelig ved slike misforståelser. 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.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Line Olafsen (Norwegian)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Borgar Sandvik

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)