

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av dobbelt bestilt returreise.

Dato

12.02.2016

Saksnummer

0536/15F

Tjenesteyter

SAS

Krav om refusjon av dobbelt bestilt returreise.

Klager har i det vesentlige anført:

Den 16. februar 2015 bestilte klager en reise på SAS sine nettsider for reise t/r Alta - Bergen den 19. - 27. februar. Pris kroner 3 303.

Dagen etter og innenfor 24-timersfristen fant klager ut at hun ville endre returen til den 1. mars. Den nye returreisen var billigere enn den opprinnelige.

I ettertid oppdaget klager hun hadde blitt belastet for den nye returreisen, kroner 789, i tillegg til den opprinnelige billetten.

Klager krever refusjon av den første returreisen, kroner 1 270.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

Når man bestiller en reise på SAS sine nettsider må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at åpent kjøpt i 24 timer kun gjelder ved avbestilling. Ved endring vil SAS ta et endringsgebyr, + eventuell prisdifferanse mellom opprinnelig og ny billett.

Mens man gjør en endring på SAS sine nettsider kommer det frem hva prisen er. Denne må man akseptere før man får gjennomført betaling. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Klagers opprinnelige billett kostet kroner 3 303. Da han endret var det ikke lenger ledig til samme pris, han måtte derfor betale gebyr, kroner 500, i tillegg til en prisdifferanse på kroner 289.

Klager kontaktet SAS per telefon den 19. februar for å kansellere opprinnelig retur. SAS har refundert skatter og avgifter på denne strekningen, kroner 354.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er refundert.

Nemnda bemerker:

I henhold til SAS sine regler kan man avbestille billetten 24 timer etter opprinnelig kjøp. Totalbeløpet vil da bli refundert.

Klager avbestilte ikke returbilletten. Hun har følgelig ikke rett til refusjon av billetten.

Klager endret returdatoen. SAS tar et gebyr på 500 kroner per endring. I tillegg kommer en eventuell merpris på ny billett, her 289 kroner. Tilleggsbeløpet ble oppgitt før klager aksepterte og betalte for endringen. SAS har etter nemndas vurdering ikke gjort noen feil, men behandlet klager i henhold til sine vilkår.

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, Svante Bergman, Reisegiganten AS.

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.