

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av beløp grunnet informasjon gitt ved avbestilling av flybilletter.

### Dato

03.12.2019

### Saksnummer

2018-04698

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) bestilte først en reise hun anså som "billig" på nettet, men valgte å endre billettene til SAS-Plus billetter. Dette ble gjort på internett. Hun la ikke merke til at prisen ble mye høyere. Da hun oppdaget dette, ringte hun SAS og spurte om hun kunne endre reisen tilbake til de rimelige billettene, men fikk negativt svar.

Klager spurte deretter hva det ville koste å avbestille hele reisen og fikk beskjed om at det ville koste totalt 1200 NOK. Klager bestemte seg for å avbestille reisen. Klager ble i ettertid usikker og ringte tilbake dagen etter for å forsikre seg om at prisen stemte. Personen i telefonen bekreftet dette.

Klager bestilte deretter en helt ny reise med Norwegian i den tro at hun bare skulle betale 1200 NOK for avbestillingen med SAS. Det viste seg at hun måtte betale NOK 11 000. Dersom klager hadde fått opplyst riktig beløp i sin kontakt med SAS hadde hun beholdt bookingen og ikke kjøpt en ny reise med et annet flyselskap.

Klager krever at SAS refunderer 10 600 NOK med følgende utregning: 8200 NOK for den første bestillingen, samt 2900 NOK x 2 for tilleggssbestilling, minus 3400 NOK (Egentlig 1200 NOK, men klager mener hun kan godta avbestillingsgebyr på denne summen).

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager kjøpte flybilletter på SAS sine hjemmesider den 17. april for å reise den 13. september Oslo-Roma med retur 16. september. Hele reisen ble bestilt i SAS Go.

SAS Go billetter er ikke-refunderbare, bortsett fra refunderbare skatter. Endring er tillatt mot et gebyr på 600 NOK per strekning. Dersom billettene skal oppgraderes til en høyere pris vil differansen mellom prisen man har betalt og den høyere prisen bli lagt til.

Den 10. august gikk klager inn på sin bestilling på SAS.no og endret til reise i SAS Plus. Denne endringen kom på 2 900 NOK, pluss gebyr 1200 NOK per person, totalt 8 200 NOK. SAS viser til vedlagt dokumentasjon med blant annet PNR-historie.

Kostnadene kom tydelig opp i bookingdialogen, og ved å slutføre endringen aksepterte klager prisen (se vedlegg).

Klager kontaktet SAS den 31. august med ønske om å få endret billettene tilbake til SAS Go. Dette er ikke mulig etter at en endring er slutført. Det er heller ikke mulig å endre en Go-billett til en Plus-billett for senere å få Go-billetten refundert. Den delen av billetten forblir ikke-refunderbar. Dette komme også frem i den nye kvitteringen klager fikk tilsendt. Klager har fått refundert 2799 NOK per person. Det er beløpet som er refunderbart i forbindelse med oppgraderingen til SAS Plus.

SAS finner det lite trolig at klager har blitt feilinformert over telefon. Det kan ha oppstått en misforståelse, men dette har klagers ikke bevist. Med bakgrunn i ovennevnte kan ikke SAS imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda legger til grunn at opprinnelig endringsgebyr og tilleggspris ble gjort kjent for klager i forbindelse med den første endringen av flybillettene på SAS sine nettsider. Klager aksepterte den nye prisen ved å godkjenne endringen på nettsiden.

Spørsmålet for nemnda er om klager fikk opplyst for lavt beløp av en ansatt hos SAS i forbindelse med at hun vurderte å avbestille billettene.

Hvilken informasjon klager fikk over telefon er imidlertid uvisst.

Det har i utgangspunktet formodningen mot seg at klager ville valgt å kansellere billettene dersom hun fikk opplyst at det kom til å koste mer enn å kjøpe nye billetter. Det kan imidlertid ha skjedd en misforståelse over telefonen vedrørende kostnader. Dette vil det ikke være mulig for nemnda å klarlegge.

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

### **Vedtak**

Saken avvises.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)