

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av gebyr for endring av flybillett.

### Dato

06.10.2020

### Saksnummer

2019-05047

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise for tre personer fra Trondheim til Gazipasa via Oslo t/r for reise 13. - 27. juli 2019. Etter endt bestilling ønsket klager å endre avreisen fra Trondheim til Oslo til et senere tidspunkt. På nettsiden kom det frem at dette kun kostet kroner 600 per billett i endringsgebyr.

SAS sin nettside var ustabil på tidspunktet. I ettertid oppdaget klager at han har blitt belastet for kroner 2 176 per billett i tillegg til endringsgebyret. Klager stiller seg kritisk til dette og krever beløpet refundert.

Deler av beløpet på kroner 2 176 er kroner 114 i skatter og avgifter. Klager stiller seg undrende til hvorfor han ble belastet for skatter og avgifter en gang til, da dette ble betalt ved første kjøp av reisen.

Klager krever refusjon av kroner 2 176 per billett, tilsammen kroner 6 528.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Opprinnelig ble utreisen bestilt på SK341 kl 07.15 fra Trondheim til Oslo og SK4773 kl 15.55 fra Oslo til Gazipasa. Billettene var bestilt i priskategori Q.

Den 16. april endret klager bestillingen til avreise med SK355 kl. 11.45 fra Trondheim til Oslo. Klager hadde en gjennomgående utreise og pris fra Trondheim til Gazipaza via Oslo. Dersom man endrer deler av utreise vil hele utreise bli endret til den priskategorien som er tilgjengelig for hele utreisen. I dette tilfellet var det ikke flere plasser igjen i priskategori Q, og hele utreise ble oppgradert til den priskategori som var tilgjengelig, i dette tilfellet priskategori M.

Billettene ble kjøpt den 16. februar og endret den 16. april. Ved endring av utreise til ny priskategori må det utstedes nye billetter. Myndighetene økte passasjeravgiften den 22. mars 2019 for reiser fra og med 1. april 2019. Den nye passasjeravgiften for reise til Tyrkia ble økt til NOK 200, og en differanse på NOK 114 måtte innkasseres. SAS er pålagt av myndigheten å innkassere dette beløpet.

Klager har selv endret sine billetter på SAS sine nettsider. Ved endring kommer det klart frem hvilke kostnader endringen medfører, og man må krysses av for at man har lest og akseptert vilkårene.

SAS viser til fremlagt dokumentasjon på ovennevnte.

SAS kan ikke se å ha gjort noe galt i denne saken og kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

I februar 2019 kjøpte klager flybilletter på [www.sas.no](http://www.sas.no) for tre personer. I april ønsket han å endre avreisetidspunktet, og han endret selv på SAS' nettsider. Klager fikk inntrykk av at endringen kostet kroner 600 per person, men det viste seg at summen ble ytterligere kroner 2 176 per person. Klager mener dette beløpet er for høyt, og krever hele beløpet refundert.

Før klager fikk gjennomført bestillingen måtte han krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at man selv kan endre sin billett på nett og at et endringsgebyr i tillegg til eventuell prisdifferanse vil tilkomme.

SAS har lagt frem kopi av endringsprosessen i en bekreftet bestilling. Her kommer prisen tydelig frem, både endringsgebyr samt prisdifferanse.

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 ikke kan refunderes. 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.

Saken er behandlet med èn forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

**Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Lene F. Johnsen (leder)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)