

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av dobbelt bestilt reise.

### Dato

01.09.2017

### Saksnummer

2016-00935

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Den 18. oktober 2015 bestilte klager en reise t/r Oslo - New York for to personer for reise 16. - 22. september 2016, pris per person 4 733 kroner.

Den 5. juli 2016 bestilte klager nye identiske billetter, etter først å ha ringt SAS to ganger og fått bekreftet at de første billettene var refunderbare. Pris på de nye billettene var 3 186 kroner per person.

Nå i ettertid har han bare fått refundert skatter med 299 kroner per person. SAS vil ikke refundere de første billettene. Klager stiller seg svært kritisk til dette. Klager krever å få høre på opptak av samtalene han hadde med SAS den 5. juli. Han ville aldri ha booket nye billetter dersom han hadde fått riktig informasjon.

Klager krever refundert verdien av enten gamle eller nye billetter.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 18. oktober 2015 bestilte klager en reise for to personer fra Oslo til New York 16. - 22. september 2016. Bestillingen var i SAS Go-klasse og ble gjort via SAS' nettsider.

Den 5. juli 2016 kl 07:28 bestilte han en ny identisk reise, også i SAS Go, men til en lavere pris enn den opprinnelige bestillingen. Kl 08:55 samme dag kansellerte klager den dyreste av bestillingene. Den 11. juli 2016 får klager refundert skatter og avgifter på denne. SAS viser til fremlagt bestillingshistorie hvor agenten klager var i kontakt med har notert at det kun er skatter som skal refunderes.

SAS har klare prosedyrer når det gjelder refusjon av SAS Go-priser, og anser disse som godt kjent blant sine agenter. SAS finner det usannsynlig at klager har fått opplyst at han vil få refundert alt minus skatter og avgifter når det er det motsatte som praktiseres.

Ved begge bestillingstidspunktene har klager krysset av for at han kjenner til regler og vilkår for denne billettypen. Det er klagers ansvar å sette seg inn i de regler som gjelder for billetter han bestiller på SAS sine nettsider.

SAS har forholdt seg korrekt i henhold til kontrakten og kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Klageren har bevisst bestilt samme reise to ganger. I følge klageren fikk han nemlig opplyst over telefon at den første og dyreste reisen, var refunderbar. Han har krevd å få høre opptakene av telefonsamtalene.

Opptakene av telefonsamtalene er ikke fremlagt for nemnda. Det er uklart for nemnda hva som er årsaken til dette.

Saken reiser uansett bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under nemndas skriftlige saksbehandling. Nemnda finner derfor ikke å kunne komme med noen anbefaling i saken, men avviser den under henvisning til transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d).

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly avviser saken.

### **Nemndas representanter**

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)