

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om full refusjon ved avbestilling av billetter innenfor 24 timers fristen.

### Dato

08.04.2021

### Saksnummer

2020-01468

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Den 26. januar 2019 bestilte klager billetter på SAS' nettsider for seg og sin datter for en reise fra Stavanger til San Francisco den 5. oktober. Etter å ha bestilt billettene mottok han 12 e-poster. Han oppdaget at han ikke hadde bestilt bagasje for hjemreisen og siden han fritt kunne endre eller avbestille billettene innen 24 timer, så bestilte han bagasje for returen etter 10 minutter. Da ble imidlertid returdatoen endret og prisen økte. Dagen etter hadde han mottatt 12 nye e-poster, og fremdeles innenfor 24 timers fristen, ringte han SAS kundeservice og forklarte situasjonen. Han fikk da råd om å kansellere bestillingen og få full refusjon, for deretter å bestille billettene på nytt. Klager kansellerte billettene innenfor 24 timers fristen og mottok en bekreftelse per e-post. Deretter bestilte han nye billetter og mottok tre e-poster for den nye bestillingen.

Den 11. februar 2019 mottok klager 10 e-poster vedrørende refusjoner, men ikke noen refusjon for endringsgebyrer, totalt NOK 8172 i henhold til klagers beregninger. Klager sendte en klage til SAS og krevde det resterende beløpet refundert, men mottok ikke noe svar.

Klager viser til reglene for kansellering av billetter innen 24 timers fristen, der det tydelig går frem at man får full refusjon:

«24H MONEY-BACK GUARANTEE

Book now. Decide later. Our 24-hour flexible booking policy allows you to cancel your flight within 24 hours of booking at no charge.

At SAS you can always cancel your trip within 24 hours of booking at no charge. If you book on our website, or through SAS Customer Service, we offer a 24-hour money back guarantee. This means that you can cancel your trip free of charge within 24 hours of booking and get a full refund.»

Klager påpeker at SAS i sitt tilsvarende til nemnda ikke har kommentert alle e-postene han mottok den 26. og 27. januar 2019, samt e-postene om refusjon. Klager mener alt han har betalt SAS i forbindelse med bestillingen og avbestillingen innenfor 24 timers fristen er relatert til samme reise og således må refunderes. Dersom dette ikke er garantien som SAS tilbyr, så må informasjonen tydeliggjøres overfor kundene. Klager har ikke tilgang til kontoinformasjon før august 2019, så må sjekke med sin bank for å få kontoinformasjon på kredittkortet som reisen ble betalt med.

Klager mener han har dokumentert differansen ved fremleggelse av alle e-postene med beløp. Han fastholder sitt krav om full refusjon og krever NOK 8172 refundert av SAS.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Den 26. januar 2019 kl. 19.13 zulu tid bestilte klager en USA-reise via SAS nettside med bestillingsreferanse TVWFHN. Samme dag kl. 19.27 zulu tid gjorde klager en endring på samme bestilling. SAS viser til utskrift av bestillingshistorikken, såkalt PNR. Det ble sendt en e-post med bekreftelse på endringen samt kostnaden for denne den 26. januar kl. 20.27 lokal tid (kl. 19.27 zulu tid).

I bekreftelsen vises totalbeløp som ble belastet for endringen, NOK 4824, som inkluderer prisdifferanse på NOK 1050 per billett, samt endringsgebyr på NOK 1362 per billett.

SAS har 24 timers åpent kjøp, det vil si at en flybillett refunderes i sin helhet dersom den blir avbestilt mindre enn 24 timer etter bestillingstidspunktet. SAS har refundert opprinnelig billettpris, NOK 5674 per person + differansen ved endring på NOK 1050 per person. I tillegg er alle forhåndsreserverte seter refundert med totalt 1752.

Det som ikke er refundert tilbake til klager er endringsgebyret på NOK 1362 per person. Klager henviser til 24 timers pengene tilbake garantien, men dette gjelder ved avbestilling av en billett og ikke ved endring. SAS viser til utskrift fra informasjonen om avbestilling og endring på sine nettsider. Der fremgår det at klager endret returreisen fra San Francisco fra 10. oktober til 9. oktober.

Klager bestilte nye billetter, men har ikke tapt noe på å gjøre dette da alle kostnadene på opprinnelige billetter er refunderte, bortsett fra endringsgebyret som ikke er refunderbart.

Da SAS har refundert klager de rettmessige beløp i denne saken, kan erstatningskravet ikke imøtekommes.

### **Nemnda bemerker**

Ved bestilling av en flyreise på internett, er det viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, har både den reisende og flyselskapet normalt rimelig grunn til å tro at avtale er inngått og avtalen er bindende.

Klager har selv fremlagt informasjonsteksten han forholdt seg til i forbindelse med bestillingen. Av denne kommer det frem at reisen kan kanselleres innen 24 timer uten kostnad.

Slik nemnda ser det hadde klager rimelig grunn til å tro at reisen hans kunne kanselleres uten kostnad, og mot full refusjon, innen 24 timer. Klager hadde imidlertid ikke rimelig grunn til å tro at han kunne foreta endringer på sin reise kostnadsfritt innen 24 timer og få full refusjon.

Avtalen inngått mellom klager og SAS omfattet etter nemndas syn kanselleringer (avbestillinger), ikke endringer av billetten.

Basert på den vedlagte PNR-historikken legger nemnda til grunn at klager foretok en endring i sin bestilling ved at hjemreisen ble booket om fra 10. oktober til 9. oktober. En slik endring måtte klager betale for i henhold til avtalen med SAS.

Det er vanskelig for nemnda å vurdere rådene klager fikk fra kundeservice ettersom det er umulig for nemnda å vite hva som ble sagt. Dette har imidlertid ikke betydning utfallet i saken ettersom PNR-historikken viser at klager foretok en endring 26. januar, altså før han hadde tok kontakt med kundeservice den 27. januar.

Kostnadene klager krever refundert er endringsgebyret, og prisdifferansen for det nye billettene. Basert på at nemnda mener avtalen mellom klager og SAS ikke gir rett på at endringer kan foretas kostnadsfritt, mener nemnda at klager ikke har krav på refusjon for tapet knyttet til endringen han foretok.

Nemnda har forståelse for at det er irriterende å motta så mange e-poster fra SAS som klager har mottatt. Dette medfører imidlertid ikke at klager har krav på erstatning. Etter nemndas syn foreligger det ikke ansvarsgrunnlag i saken, og ansvarsgrunnlag er et vilkår for erstatning.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)