

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av endringsgebyr.

Dato

18.04.2017

Saksnummer

2016-00732

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise t/r Oslo - Palma de Mallorca for to personer for reise 15. - 29. oktober 2016, pris kroner 6 568. Samme dag endret klager returen til reise 26. oktober. Da klager innså at endringen ville koste kroner 600 per person, valgte han heller å avbestille reisen innen 24-timers fristen til SAS.

I ettertid ser klager at han kun har fått refundert billettene til kroner 6 568, men ikke gebyret på kroner 1 200.

Klager krever refusjon av endringsgebyr kroner 1 200.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 16. august 2016 kl 08.36 bestilte klager en reise på SAS' nettsider. Samme dag kl 19.16 endret klager bestillingen. Dagen etter kl 06.09 går klager igjen inn på SAS' nettside og kansellerer hele reisen.

I SAS' regler og vilkår, samt på klagers reiseplan, står følgende:

"Du kan avbestille bestillingen din innen 24 timer etter opprinnelig bestilling. Totalbeløpet blir da refundert. Denne angreretten er kun gyldig i 24 timer etter din opprinnelige bestilling og dette gjelder uansett om du innenfor tidsfristen gjør endringer i bestillingen. NB! Gebyrer for endring omfattes ikke av angreretten og refunderes ikke."

Klager har fått refundert kostnadene for de to opprinnelige billettene, endringsgebyret er ikke refunderbart og derfor ikke refundert klager.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Nemnda ser ikke grunnlag for at klageren skal få refundert endringsgebyret:

Klageren foretok en endring i sin bestilling før han avbestilte hele reisen. Dette må han betale for.

Videre viser den fremlagte bestillingsdialogen at han fikk klar informasjon før han endret returdatoen om at gebyret ikke var refunderbart. Reiseruten som han mottok etter at han hadde gjort endringen, men før han benyttet seg av angrefristen på 24 timer, gir like klar informasjon om det samme.

Forbrukernes representanter bemerker i tillegg at det i betingelsene for avbestilling ikke fremgår at gebyr for endring av billett ikke er refunderbart, og at selskapet med fordel kunne ha opplyst om dette på en tydeligere måte. Klageren må likevel anses for å ha fått tilstrekkelig informasjon om dette ved bestillingen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

- Jannicke Johannesen (leder)
- Linda Olsen (Norwegian)
- Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)
- Gyrid Giæver (Forbrukerrådet)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)