

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av endringsgebyr.

Dato

03.12.2019

Saksnummer

2019-00434

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Den 9. oktober 2018 bestilte klager en reise t/r Ålesund-Tromsø for reise 14. - 16. november. Klager valgte priskategori SAS PLUS til kroner 4 652 for å ha mulighet til å kunne endre billetten.

Den 29. oktober gikk klager inn på sin bestilling for å endre returen. Hun fikk kun opp ett prisalternativ, valgte dette og endret billetten. Totalprisen kom ikke opp ved endringen, kun at hun måtte betale et gebyr på kroner 600. Det viste seg at gebyret var mye høyere, og at billetten i tillegg til endringen kom på tilsammen ca kroner 10 000.

Senere fant klager ut at hennes kollega utførte samme endring etter henne, men betalte under halvparten av hva klager selv måtte betale. Hun stiller seg sterkt kritisk til manglende informasjon om pris ved endring av billett.

Klager krever refusjon av deler av endringsgebyret.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en billett på SAS' nettsider, hun valgte SAS PLUS SAVER (senere endret navn til SAS PLUS SMART) i A-klasse som er en billett med restriksjoner. Følgende regler står oppført på SAS PLUS SMART: "Endring er tillatt mot et gebyr på DKK/NOK/SEK 600 per sektor/person. Hvis du oppgraderer til en høyere pris, vil differansen mellom prisen du har betalt og den høyere prisen bli lagt til."

Den 29. oktober endret klager sin returreise til tidligere avgang. På det tidspunktet klager endret sin billett var det ikke lenger ledig i A-klasse. Kun den høyeste priskategorien, C-klasse (SAS PLUS) var tilgjengelig. Prisdifferansen vises i bookingdialogen og klager aksepterte dette ved ombooking av sin billett.

SAS viser til fremlagte eksempler på hvordan bookingdialogen ser ut ved endring av billetter, her kommer det tydelig frem hva totalsummen for en endring vil bli.

SAS kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Den 9. oktober 2018 kjøpte klager flybilletter på www.sas.no. Den 29. oktober 2018 ønsket hun å endre returtidspunktet, og klager endret selv på SAS sine nettsider. . Klager mener beløpet hun måtte betale er for høyt, og krever deler av beløpet refundert.

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 ønsker å gjøre en endring på en billett som i dette tilfellet, er det av vesentlig betydning å sjekke grundig hva den nye totalprisen blir. Når hun har akseptert tilbudet har hun ingen rettigheter utover det avtalen gir anvisning på.

Nemnda forstår at det kan virke frustrerende å oppleve at prisen blir så mye høyere og at en en annen kort tid senere betaler under halvparten, men flypriser er dynamiske og kan hele tiden endre seg.

Nemnda kan ikke se at SAS i dette tilfellet har opptrådt klanderverdig.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)