

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter.

Dato

01.09.2017

Saksnummer

2016-01325

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Den 1. desember 2016 bestilte klager to billetter t/r Bergen - København for reise 10-12. mars 2017, pris kroner 2 042. Klager bestilte samtidig avbestillingsforsikring for 190 kroner. Da klager senere ønsker å benytte seg av forsikringen og avbestille reisen, ble han informert om at denne kun gjaldt mot sykdom.

Klager stiller seg kritisk til at SAS kan kalle forsikringen avbestillingsforsikring, og mener navnet er villedende. Navnet på forsikringen burde fremheve at den kun gjelder mot sykdom. Klager har allerede avbestillingsforsikring mot sykdom gjennom sin reiseforsikring, og ville aldri kjøpt denne dersom informasjonen fra SAS hadde vært tydeligere.

SAS fraskriver seg alt ansvar ved å vise til sine vilkår. Klager bekrefter å ha krysset av for å ha lest vilkårene, men mener likevel at et så stor selskap ikke bør kunne villed sine kunder ved å skjule helt essensiell informasjon på dyre tilleggsprodukter. Klager viser til avtaleloven § 37 (3) der det heter at "ved tvil om tolkningen av et avtalevilkår, skal vilkåret tolkes til fordel for forbrukeren."

Klager krever refusjon av billetter, kroner 2 042.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 1. desember 2016 bestilte klager to ungdomsbilletter og avbestillingsforsikring på SAS' nettsider. Begge billettene ble avbestilt den 5. januar.

Ungdomsbilletter er ikke refunderbare billetter, men kan endres mot et gebyr på 45 euro per person og per retning. Ved bestilling krysset klager av for å ha lest regler og vilkår, det vises til fremlagt beskrivelse av hvordan dette gjøres på SAS' hjemmesider.

SAS mener de har informert klager om hvilket produkt han har kjøpt. Det er kundens ansvar å gjøre seg kjent med vilkårene for avbestillingsforsikringen.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Slik nemnda ser det hadde klageren ansvar å sette seg inn i vilkårene for forsikringsproduktet han kjøpte. Han har da også krysset av for at han hadde lest og godtatt vilkårene for den aktuelle avbestillingsforsikringen før kjøpet.

Det fremgår av vilkårene for avbestillingsforsikringen at den gjaldt ved sykdom og noen andre opplistede krisesituasjoner. Etter nemndas syn var det da ikke villedende av SAS å omtale forsikringen som en avbestillingsforsikring.

Klageren har ikke påberopt noen av de opplistede situasjonene i vilkårene. Avbestillingsforsikringen ble således ikke utløst.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

- Jannicke Johannesen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Camilla Rise (NHO luftfart)
- Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)