

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet informasjon om avbestillingsgebyr gitt pr. telefon.

Dato

22.05.2024

Saksnummer

2023-03066

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to voksne, et barn og et spedbarn) bestilte reise med SAS den 21. juli 2023. Avreise skulle være den 9. mars 2024 fra Oslo via København til Agadir og retur den 16. mars 2024. Den 24. juli 2023 tok klager kontakt med SAS med ønske om å avbestille reisen. Det ble spurt om hvor mye dette vil koste. Personen på kundeservice forklarte at det ville koste kr. 900 per voksen, 600 for barnet og 200 for spedbarnet. Klager fikk bekreftet at det ville koste det samme dersom han foretok avbestillingen på egenhånd.

Etter avbestilling fant klager ut at summene ikke stemte. Han mottok kun refusjon av 3 x kr. 938. Klager ringte til SAS for å reversere prosessen. SAS godtok ikke dette.

Klager ønsker å høre på lydopptaket fra telefonsamtalen, men SAS har neglisjert denne forespørselen.

Klager krever å få tilbake flybillettene eller at avbestillingsgebyret (kr. 900 per voksen, kr. 600 for barnet og kr. 200 for spedbarnet) blir som lovet på telefonen. Klager har mottatt 3 x kr. 938. Han ville aldri ha avbestilt om det skulle ha kostet kr. 21 600.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager kansellerte frivillig reisen på egenhånd. Den 24. juli 2023 ble det utbetalt kr. 938 for tre billetter. Den fjerde billetten var for et spedbarn, så på denne billetten var det ingen avgifter som kunne refunderes. SAS viser til dokumentasjon som viser fullstendig bestilling og at reisen ble kansellert av passasjerer selv den 24. juli 2023. Tilbakebetalingen ble gjort basert på billetttype og prisregler.

SAS viser til informasjon om refusjon ved frivillig kansellering fra passasjerens side:
<https://www.sassalesinfo.com/reservation-and-ticketing/reservation-ticketing-refund/involuntary-and-voluntary-refunds-refund-reservation-and-ticketing>

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerkar

Ved bestilling av en flyreise på internett er det viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen som den store hovedregel bindende.

Slik nemnda oppfatter det var klagers billetter ikke refunderbare i henhold til billett vilkårene. SAS har fremlagt forklaring og dokumentasjon på at klager har mottatt refusjon av refunderbare skatter og avgifter.

Spørsmålet for nemnda er om klager har rett på refusjon på grunnlag av avtale pr. telefon.

Hovedregelen i norsk avtalerett er at muntlige avtaler er like bindende som skriftlige avtaler. I tilfeller hvor det ikke foreligger skriftlig avtale kan det imidlertid være utfordrende å bevise at det foreligger en avtale, samt avtalens innhold.

Nemndas flertall - bransjerepresentanten og nemndas leder - finner det basert på sakens opplysninger og dokumentasjon ikke tilstrekkelig sannsynliggjort at klager har blitt lovet refusjon av billettene mot gebyr pålydende 900 NOK per voksen, 600 for barnet og 200 for spedbarnet, noe som avviker fra billettreglene som i utgangpunktet var avtalt mellom partene. Flertallet utelukker ikke at det kan ha skjedd en misforståelse på telefonen, men det er ikke grunnlag i saken for å stadfeste at SAS kan klandres for dette.

Flertallet anbefaler derfor ikke at klager gis medhold.

Mindretallet - forbrukerrepresentanten - viser til at klagers historie virker troverdig og er helt konkret på gebyrbeløpene han ble lovet fra SAS. Flyselskapet har ikke imøtegått klagers anførsel om hva som ble sagt i telefonsamtalen med SAS. Mindretallet legger derfor klagers opplysninger til grunn, og mener han har krav på refusjon slik han ble lovet i telefonsamtalen.

Vedtaket er truffet med dissens slik det fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Christine Alette Benum (Widerøe)