

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av setegebyr ved avbestilling.

### Dato

31.10.2016

### Saksnummer

1405/15F

### Tjenesteyter

SAS

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte reise fra Oslo til Reykjavik (SK4787) den 31. oktober 2015 med retur den 4. november 2015 (SK4788).

Klager avbestilte bestillingen innen 24 timer. Hun har fått refundert billettprisen minus setegebyret. Klager mener at hun i henhold til SAS sine avbestillingsregler også har rett til refusjon av setegebyret. Hun krever refundert ytterligere 298 kroner.

### SAS har i det vesentlige anført:

En elektronisk billett og reservasjonsgebyr på setebestilling er to forskjellige betalinger og de refunderes i henhold til forskjellige regler. SAS gir full refusjon av elektroniske billetter innen 24 timer, men reservasjonsgebyret er ikke refunderbart.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

### Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager har fremsatt skriftlig klage til SAS, og at SAS har avgitt et endelig svar. Nemnda viser til epost av 15. september 2015 fra SAS til klager.

Det fremgår av klagers billett at totalprisen var 2 210 kroner. I totalprisen inngår kroner 149 per flygning for sete.

På billetten opplyser SAS følgende:

Du kan avbestille bestillingen innen 24 timer etter opprinnelig bestilling. Totalbeløpet blir da refundert.

Klager avbestilte bestillingen innen 24 timer. Sete inngikk i bestillingen og i totalprisen.

Nemnda finner det etter dette klart at SAS også må refundere betalingen for sete. Nemnda anbefaler at SAS tilbakebetaler ytterligere 298 kroner.

**Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at SAS tilbakebetaler ytterligere 298 kroner.

Vedtaket var enstemmig.

**Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Camilla Rise, NHO Luftfart.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene.*

*Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*