

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av kansellerte billetter.

Dato

15.04.2016

Saksnummer

0757/15F

Tjenesteyter

SAS

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise for fem personer t/r Stavanger - Gazipasa/Antalya for tilsammen kroner 18 326 for reise 13. juli 2015. Den 19. mai ringte klager for å sjekke hvor mye det ville koste å endre billettene til Izmir. Han fikk beskjed av en svensktalende person at dette ikke var mulig, men at de kunne avbestille billettene og kjøpe nye. Kundebehandleren sa at klager ville tape skatten på ca. kroner 400 per person. Klager sa ok til dette og ba kundebehandleren ordne det.

Overraskelsen var derfor stor når klager kun mottok kroner 375 i refusjon per person for de kansellerte billettene. Klager ville aldri ha avbestilt billettene dersom han hadde visst at de ville bli refundert et så lite beløp. Klager ber om at lydlogg fremlegges.

Klager stiller seg kritisk til at han mottar svar på svensk når han henvender seg på norsk til flyselskap. Klager har problemer med å forstå alt som står på svensk.

Klager krever det resterende beløpet refundert, kroner 16 451.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

Ved bestilling av reisen krysset klager av for å ha lest og forstått regler og vilkår for billettene han kjøpte.

Da klager kontaktet SAS den 19. mai for å forhøre seg om muligheten til å endre billettene han hadde bestilt, ble han forklart at det ikke er mulig å endre destinasjon. Man må i så tilfelle først kansellere opprinnelig reise for deretter å bestille nye billetter.

Ved avbestilling blir kundene alltid forklart hvilke regler som gjelder. Ved ikke refunderbare billetter får kunden vite at kun flyskatter blir refundert. Klagers billetter var ikke refunderbare billetter. Det er helt usannsynlig at personen klager snakket med har fortalt at alt unntatt skatter blir refundert. Reglene er klare for SAS ansatte, og SAS har aldri hatt en tilsvarende sak tidligere.

SAS kan ikke se å ha gjort noen feil i denne saken, og kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

I henhold til SAS sine vilkår er det ikke mulig å endre destinasjon. Dersom man ønsker annen destinasjon må ny billett bestilles. Eventuell refusjon av opprinnelig billett ved avbestilling av denne, vil være avhengig av billettklassen. Billettene klager hadde kunne ikke refunderes. Det eneste man får refundert ved avbestilling av denne type billett er offentlige skatter og avgifter på billetten.

Vilkårene er klare, og må anses for godt kjent blant SAS sine kundebehandlere. Nemnda er av den oppfatning at det har en sterk formodning mot seg at kundebehandleren skulle ha opplyst at klager ville få refundert innbetalt beløp minus skatter og avgifter.

Nemnda antar at klager har misforstått informasjonen han fikk. Nemnda finner det ikke sannsynliggjort at SAS kan lastes for dette. Om klager hadde vanskelig for å forstå den svenske kundebehandleren, burde han ha bedt om forklaring til han skjønte det.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Svante Bergman, Reisegiganten AS.

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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.