

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av endringsgebyr.

Dato

02.10.2015

Saksnummer

0211/15F

Tjenesteyter

SAS

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise fra Oslo til Shanghai t/r for reise 12. februar til 15. mars 2015. I ettertid ønsket klager å endre utreisen til den 31. januar. Dette koster klager kroner 7 159 da hun hadde bestilt en billett til kampanjepris.

Klagers søster hadde også kjøpt billett på samme strekning for reise den 12. februar til 15. mars, men ikke til kampanjepris.

I ettertid får klager vite at det ville vært billigere å endre sin søsters billett, det vil si å endre navn fra søsterens til sitt eget, samt å endre utreisen, for deretter å endret navn på sin billett til sin søsters navn. Dette hadde spart klager for 2 279.

Da klager ringte SAS for å endre billetten fikk hun først opplyst at endringen ville koste kr 3.000. Klager takket ja til dette. Senere ble hun oppringt av kundeservice og fikk beskjed om at også returen måtte endres og at prisen ble kr 7.000. Kundeservice kunne ikke forklare hvorfor det var slik. Klager snakket senere med en annen person i Kundeservice. Klager fikk da opplyst at grunnen til at også returen måtte endres var at opprinnelige billetter var kjøpt til kampanjepris. Hadde klager fått denne forklaringen med en gang, så hadde hun endret søsterens billett i stedet.

Klager mener hun har fått dårlig informasjon fra SAS og krever refusjon av kroner 2 279.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

Den 15. mai 2014 bestilte klager en reise til seg selv t/r Shanghai for utreise 12. februar 2015.

Den 9. august bestilte klager akkurat samme reise for sin søster.

Den 30. januar 2015 ringte klager SAS for å endre sin billett til utreise 31. januar i stedet for 12. februar. Klager hadde bestilt en billett til kampanjepris. Da 31. januar ikke lå innenfor kampanjeperioden måtte også returen bookes på nytt. Dette medførte et totalt endringsgebyr på kroner 7 159.

Klager ringte inn for å endre sin billett. Det var ikke mulig for SAS å vite at klager hadde bestilt en identisk reise til sin søster på et annet bookingnummer. Dersom klager hadde oppgitt sin søsters bookingnummer og spurt hva som lønte seg, ville SAS kunne undersøke dette.

Klager har akseptert endringen som ble gjort på hennes billett. Endringer blir ikke gjennomført før passasjerene selv bekrefter at endring og endringsgebyr er ok.

SAS har ikke gjort noen feil i denne saken og kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til SAS brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at rett pris på endringen klager foretok er kr 7.159. Spørsmålet blir om SAS burde ha informert klager om at det ville være rimeligere om hun byttet billett med søsteren for deretter å endre avreisedato for denne.

Klager fikk oppgitt en konkret pris av SAS da hun ombestilte. Det har formodningen mot seg at SAS kundebehandler ikke kjente til årsaken til pristillegget; at reisen ikke lenger falt inn under kampanjeperioden. Kundebehandleren hos SAS hadde ikke kjennskap til at klagers søster også skulle reise, og at hennes billett var bestilt utenfor kampanjeperioden. Nemnda kan vanskelig se at SAS kan lastes for ikke å ha informert om den mulige endringsmåte klager har funnet frem til i ettertid, og finner ikke grunnlag for å 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, Bente Foshaug, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, bransjerepresentant.

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.