

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon grunnet feilinformasjon om forventet prisnivå.

### Dato

18.06.2010

### Saksnummer

281/09F

### Tjenesteyter

SAS

Krav om refusjon grunnet feilinformasjon om forventet prisnivå.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager planla en tur til Bangkok, og i august ble det mulig for ham å kunne begynne å planlegge selve reisen. Klager tok kontakt med SAS kundeservice og der ble han opplyst om at jo snarere han bestilte, jo billigere ble det.

Klager gjorde da oppmerksom på at han ikke likte å forskuttere reiser tre måneder fram i tid, og la til at hans erfaring var at de gunstigste tilbudene kom nærmere avreise. Det stemte ikke fikk klager opplyst over telefonen, i dette tilfellet, her var det best og uten forbehold, garantert at jo tidligere klager bestilte, jo billigere ble det.

Klager fulgte rådet og bestilte billetter samme dag, 11. august, til en pris av kr 8.528.

Klager som er eurobonus-medlem fikk 7 dager senere, 18. august, en mail fra SAS om salg på flyreiser, og reisen som ikke kunne bli billigere, var nå blitt ca kr 3.000 billigere. Klager tok straks kontakt med SAS, for å få avbestilt sin opprinnelige billett. Når billetten var avbestilt ville klager kjøpe en ny billett som var ca kr 3.000 rimeligere. Hos SAS kunne de ikke refundere bestillinger som var mer enn 24 timer gamle, men klager fikk beskjed om hvordan han skulle gjøre det for utføre oppgaven selv. Klager gjorde som han ble fortalt, men han fikk ikke noen tilbakemelding fra SAS på sin henvendelse. Tilslutt tok klager kontakt per telefon med SAS hovedkontor og fikk da tilbakemelding derfra, og for første gang, fikk han vite at det alltid ville være en mulighet for billigere billetter på grunn av kampanjer, større avbestillinger o.s.v. Klager viser til at om han hadde fått denne opplysningen av kundebehandleren han snakket med første gang, eller om det hadde vært beskrevet på SAS hjemmesider, ville han ha ventet med bestillingen.

Klager mener hans krav ikke er spesielt vanskelig å imøtekomme, men denne oppfatningen deler ikke SAS kundeservice.

#### SAS har i det vesentlige anført:

SAS har gitt to responser på nemndas henvendelse av 27. oktober 2009.

Klager bestilte 11. august 2009 en reise på [www.sas.no](http://www.sas.no) fra Ålesund til Bangkok med SAS, da inngikk SAS og klager en gjensidig bindende avtale.

Klager fikk 19. august 2009 en e-post fra SAS om en kampanje på kjøp av flybilletter. Da klager mottok denne ønsket han å bli løst fra sin del av den bindende avtalen for å kjøpe en ny billett til en lavere pris.

SAS viser til at klager har foretatt en rekke nye bestillinger som han har avbestilt, men ingen av bestillingene er identiske med den opprinnelige bestillingen. SAS viser til at dette er irrelevant, da sakens kjerne dreier seg om hvorvidt en kunde kan kreve å få kansellere en bestilling hvis han senere finner rimeligere billetter eller spesielle tilbud.

Dersom det skulle være slik at kampanjer skal ha tilbakevirkende kraft på allerede inngåtte avtaler, kan ingen næringsdrivende ha salgskampanjer.

Klager er medlem av SAS Eurobonus og får tilsendt nyhetsbrev fra SAS på e-post, det bør derfor ikke være en overraskelse for ham at det fra tid til annen kan komme spesielle tilbud fra SAS.

Klager viser til at han ble rådet til å bestille en reise så snart som mulig, det er vanligvis stor etterspørsel etter seter til Bangkok på denne tiden av året. Det vil derfor generelt ofte være en god idé å være tidlig ute med sin bestilling.

Risiko for at spesielle tilbud og kampanjer vil kunne komme finnes alltid, men verken prisøkninger eller prisreduksjoner har tilbakevirkende kraft på allerede betalte billetter. Det er den eneste form for prisgaranti SAS gir.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav

### **Nemnda bemerker:**

De rimeligste billettene til en flyavgang vil vanligvis være populære. For å sikre seg en rimelig billett vil det derfor vanligvis være sikrest å bestille så tidlig som mulig.

Det anses allment kjent at flyselskapene fra tid til annen legger ut kampanjebilletter. Man vil på forhånd ikke kunne vite når dette skjer, og det vil således måtte være en avveining kunden må gjøre om man vil kjøpe den tilgjengelige rimeligste billett eller vente å se om det kommer et kampanjetilbud. Venter man, og kampanjetilbud ikke kommer, vil den rimelige billetten man kunne ha kjøpt kunne være solgt, slik at man må kjøpe en dyrere billett.

Det har på denne bakgrunn formodningen mot seg at SAS har garantert for at det ikke vil kunne komme rimeligere billetter.

Nemnda ser ikke bort fra at klager kan ha misforstått den informasjonen han fikk fra SAS. De foreliggende opplysninger gir imidlertid ikke grunn til å laste SAS for en eventuell misforståelse.

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

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Line Olafsen, Norwegian Air Shuttle ASA

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines, Line Olafsen, Norwegian Air Shuttle ASA.

*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.*