

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av endringsgebyr og prisdifferanse ved ombooking.

Dato

15.08.2019

Saksnummer

2018-03015

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

I august 2018 kjøpte klager billetter for en reise til København for to personer med avreise 23. oktober 2018. Da klager fikk en tjenestereise samme dag ønsket han å endre datoen for reisen til København.

Den 10. september gikk han inn på nettsidene til SAS og endret datoen til 4 desember. Han fikk inntrykk av at endringen kostet kr. 2400. Det stod ingen totalsum på siden, og klager ble bedt om å oppgi betalingsinformasjon. Først etter at ombookingen var gjort kom det fram at kredittkortet var belastet med kr 4012. Klager synes dette var altfor mye.

Klager forsøkte først å få hjelp via SAS' servicesenter og håpet det var 24 timers angrefrist på ombookingen. De sa de ikke kunne hjelpe og klager fikk forståelse av at han kunne klage på SAS' nettsider. Der fikk han melding om at han ikke kunne klage på en reise før etter at reisen var gjennomført. Klager finner SAS' brukerstøtte manglende og vanskelig tilgjengelig. Det var ingen informasjon om kostnadene i bestillingen og mulighetene til å endre eller klage i forbindelse med en bestilling er håpløse. Klager endte derfor opp med å kansellere reisen.

Klager mener kostnadene ved ombookingen ikke ble tydelig vist og krever kr. 4012 refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

På det tidspunkt endringen ble gjort var det ikke ledig sete i samme prisklasse og klager ble derfor belastet med endringsgebyr (kr. 600 pr. vei x 2 passasjerer) + pristillegget som i dette tilfellet var kr. 806 pr. billett. Totalbeløpet blir alltid vist før passasjeren legger inn betalingsinformasjonen. Klager har i ettertid fylt ut et avbestillingsskjema og bestillingen ble kansellert og skatter og avgifter refundert.

SAS har 24 timers "pengene tilbake garanti" ved kjøp av billetter. Det vil si at SAS gir full refusjon dersom en billett som er kjøpt mer enn 24 timer før avreise, kanselleres innenfor de neste 24 timene. SAS har imidlertid ikke noen angrefrist på endringer som gjøres i bestillinger. Klagers billett er endret og belastet i henhold til korrekte prosedyrer: SAS kan ikke imøtekommer klagers krav om refusjon av endringsgebyr og prisdifferanse.

Nemnda bemerker

I august 2018 kjøpte klager flybilletter på www.sas.no for to personer. I september 2018 ønsket han å endre avreisedatoen, og han endret selv på SAS' nettsider til avreise 4. desember. Klager fikk inntrykk av at endringen kostet kroner 2 400, men det viste seg at summen ble kroner 4 012. Klager mener dette beløpet er for høyt, og krever hele beløpet refundert.

Før klager fikk gjennomført bestillingen måtte han krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at en billett som er kjøpt mer enn 24 timer før avreise kan kanselleres innenfor de neste 24 timene. Videre kommer det frem at det ikke er noen angrerett på endringer som gjøres i bestillinger.

Ved bestilling eller endring av en flyreise på internett, er man selv ansvarlig for at å kontrollere at informasjonen som blir lagt inn er riktig. Det er viktig å sjekke at navn på reisende, kontaktinformasjon, destinasjon, tidspunkt og liknende er riktig før bestillingen bekreftes. Det er likeledes viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende. Når en kunde gjør en feil som i dette tilfellet, har han ingen rettigheter utover det avtalen gir anvisning på.

Nemnda forstår at det kan virke formalistisk at et endringsgebyr ikke kan refunderes. Imidlertid er reglene som nevnt over, og nemnda kan ikke se at SAS i dette tilfellet har opptrådt klanderverdig.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)