

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av prisforhøyelse ved ombooking av billetter på grunn av covid-19 pandemien.

Dato

25.10.2022

Saksnummer

2022-00856

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde billetter for to personer for en reise den 9. desember 2021 fra Trondheim via Bergen til København og med retur via Oslo den 12. desember. Det var betalt kr 5884 for billettene som ble bestilt den 24. september 2021. På grunn av covid-19 restriksjoner i Danmark på reisetidspunktet, valgte klager å booke om billettene til å reise året etter. Etter endringen viste det seg at det i tillegg til et endringsgebyr på kr 650 per person var de belastet med en prisforhøyelse på kr 5128 slik at totalprisen nå ble kr 12312. Klager aksepterer endringsgebyret, men kan ikke se at de skal måtte betale en ekstra gang for billettene.

SAS reklamerer med at det er enkelt å endre og utsette reisen uten at det skal koste ekstra (unntatt gebyret). Klager aksepterer ikke prisforhøyelsen og krever kr 5128 refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Til klager har SAS svart:

Dersom du har bestilt en internasjonal flybillett på/etter 20. oktober 2020 kan du ombooke flyet ditt uten å måtte betale et ombestillingsgebyr. SAS tilbyr ombooking gratis for alle internasjonale flyvninger inntil 72 timer før avgang. Innen 72 timer fra avgang gjelder ordinære billettregler.

Vær oppmerksom på at innenlandsreiser innenfor Sverige, Norge eller Danmark har ordinære billettregler og er ikke en del av gjeldende tilbud. Vær oppmerksom på at hvis du bytter til en høyere pristype, må du betale differansen. Du kan bare booke om til en ny flyvning 361 dager frem i tid eller i henhold til tilgjengelighet på nettsiden vår.

Siden du ombooket billettene mindre enn 72 timer før avgang, måtte du betale ombestillingsgebyr.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

SAS har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

SAS har gitt klager informasjon om at endring frem til 72 timer før er "free of charge". Klager endret etter 72 timer og nemnda mener at klager ikke kan forvente å kun betale endringsgebyret ved en slik endring. Det er allminnelig kjent at billetter til samme strekning har ulik pris på forskjellig tidspunkt. Klager må derfor betale mellomlegget mellom den opprinnelige billetten og den endrede billetten, samt et endringsgebyr.

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 prisen som vises 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 ønsker å gjøre en endring på en billett som i dette tilfellet, er det av vesentlig betydning å sjekke grundig hva den nye totalprisen blir. Når man har akseptert tilbudet har man ingen rettigheter utover det avtalen gir anvisning på.

Nemnda forstår at det kan virke frustrerende å oppleve at prisen blir så mye høyere, men flypriser er dynamiske og kan hele tiden endre seg. Nemnda kan ikke se at SAS dette tilfellet har opptrådt klanderverdig.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Sølvi Hagen (Ticket)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)