

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ny flybillett for å komme seg hjem. Returbillett kansellert av flyselskapet.

Dato

28.09.2022

Saksnummer

2022-00861

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med SAS fra London til Oslo den 13. februar 2022. Da han skulle sjekke inn fikk han beskjed om at billetten var kansellert. SAS-skranken opplyste at det sto i SAS-loggen at han hadde kontaktet kundeservice noen dager tidligere om at han skulle beholde returbilletten den 13. februar, men at han ikke trengte utreisebilletten den 10. februar. Dette fordi klager hadde kjøpt ny utreise med avgang den 11. februar.

For å komme seg hjem til Oslo måtte klager kjøpe ny flybillett til 3752, 12 NOK. SAS opplyste til klager at han ville få refundert utlegget, siden SAS-loggen dokumenterte at han hadde understreket at han skulle benytte returbilletten. Klager fikk imidlertid avslag med den begrunnelse at reservasjonen var benyttet. Klagers tabbe var at han hadde ringt SAS på forhånd og meldt ifra om at setet hans på utreisen kunne bli solgt til noen andre. Hadde ikke klager meldt fra, ville SAS flydd med tomt sete, og klager ville sluppet å kjøpe ny returbillett. Henvendelsen om at utreisen ikke ville bli benyttet skjedde pr. telefon, og klager fikk ikke tilsendt noe nytt reisedokument etter henvendelsen.

Klager har purret på sin henvendelse til SAS, men ikke fått svar. Saken er dermed overlatt til Transportklagenemnda.

Kravet er refusjon av ny flybillett: 3752 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke fremmet tilsvaer til Transportklagenemnda.

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 tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Slik nemnda oppfatter det var det i denne saken ikke tale om en flykansellering. Saken handler om at klager på forhånd meldte fra til SAS om at utreisen ikke ville bli benyttet, men at han ønsket å beholde returreisen. Da han ankom flyplassen i London for returreisen, hadde imidlertid SAS kansellert retur-billetten.

SAS har ikke svart nemnda. Nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Nemnda legger derfor til grunn at klager fikk bekreftet at returreisen kunne benyttes selv om han ikke benyttet utreisebilletten.

Nemnda mener at klager skal ha dekket merutgiftene han har hatt knyttet til den nye returbilletten.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS refunderer klagers merutgifter.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)