

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttet returreise betalt med eurobonuspoeng.

Dato

14.10.2021

Saksnummer

2021-00691

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise Oslo - Evenes - Oslo med SAS for reise 19. januar - 7. april 2021. Han betalte med 10 000 eurobonuspoeng.

I mars 2021 ønsket klager å endre returreisen sin. På SAS' nettsider står det tydelig at en bonusreise kan endres opptil 24 timer før avgang. SAS sier til klager i en chat den 16. mars 2021 at man kan endre en bonusreise frem til dagen før første reise på billetten. Klager mener dette er svært misvisende informasjon, da dette ikke kommer frem i teksten på nettsiden.

Klager krever refusjon av den tapte returreisen i form av 6 000 bonuspoeng.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS er av den oppfatning av at nettsiden klager viser til ikke kan være utslagsgivende all den tid klager, som en del av bestillingsprosessen, godtok selskapets befordringsvilkår og betingelser, herunder EuroBonus Medlemskaps vilkår og betingelser. I nevnte vilkår og betingelser følger det under underoverskriften «For EuroBonus-billetter og tilbud gjelder følgende (...) Poeng kan ikke overføres tilbake etter at en aktivitet er begynt, og en returreise kan ikke ombookes eller refunderes»

SAS kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager hadde følgende reiserute:

Den 19. januar 2021 Oslo - Evenes

Den 7. april 2021 Evenes Oslo

Reisen var betalt med EuroBonus-poeng.

Slik nemnda forstår det benyttet klager seg av utreisen den 19. januar 2021. Den 16. mars 2021, altså før returen den 7. april 2021, kontaktet klager SAS fordi han ønsket å endre returreisen sin.

Klager var av den oppfatning at han kunne endre returreisen inntil 24 timer før returen hadde avreise.

Hvorvidt klager har krav på dette beror på en tolkning av avtalen inngått mellom SAS og klager.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og forbrukerrepresentantene, mener at avtalen SAS og klager har inngått er uklar, og at det er SAS, som både forfatter av vilkårene og den profesjonelle part, som er ansvarlig for denne uklarheten jf. prinsippet i avtaleloven § 37 nr. 3.

På den ene siden fremgår det av vilkårene for EuroBonus at "Poeng kan ikke overføres tilbake etter at en aktivitet er begynt, og en returreise kan ikke ombookes eller refunderes."

På den andre siden kommer det frem på hjemmesiden til SAS at "Ja, du kan endre en bonusreise opptil 24 timer før avgang". Etter nemndas syn kan dette forstås slik at reisen kan endres opptil 24 timer før utreisen og opptil 24 timer før returen.

Mindretallet, bransjerepresentantene, mener at EuroBonus vilkårene er klare og at det er passasjerenes ansvar å sette seg inn i vilkårene for billettene de kjøper før kjøpet gjennomføres. Dette gjelder også for kjøp foretatt med bonuspoeng.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

I tråd med flertallets syns anbefaler nemnda at SAS refunderer 6000 bonuspoeng til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS refunderer 6000 bonuspoeng til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (American Express Travel)
Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)