

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av hele billettprisen for billetttypen Sport SAS Go

### Dato

17.10.2022

### Saksnummer

2022-01066

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Den 26. oktober 2021 bestilte klager to billetter med hver sin bestillingsreferanse for en reise til Gran Canaria. Billettene var av typen Sport SAS Go. Denne billetttypen er i henhold til SAS' vilkår fullt refunderbar ved kansellering frem til én dag før avgang.

De skulle reise Oslo - Las Palmas den 11. desember og med retur den 18. desember 2021. Den 10. november 2021 kansellerte klager hele bestillingen for sin medreisende, men ville selv benytte utreisen den 11. desember på sin billett, og avbestilte derfor kun returreisen den 18. desember. SAS bekreftet at dette var i orden og at refusjon av returbilletten ville skje når utreisen var benyttet. Klager viser til fremlagt chat med SAS. Refusjonen av billetten til klagers medreisende skjedde samme dag og hele denne billetten ble refundert.

Den 11. desember benyttet klager utreisebilletten. Returreisen var da fremdeles aktiv. Han mottok ikke noen refusjon. Den 16. desember fikk han en e-post fra SAS om at "Nå er det to dager til hjemreise" og den 17. desember fikk han en e-post om at "Nå kan du sjekke inn via sas.no". Returbilletten var fortsatt aktiv og klager kontaktet SAS per telefon da det var lang ventetid på chatten. Kundebehandleren han snakket med satte seg inn i saken, sjekket internt og sa etter en stund at alt skulle være i orden. Da var det 27 timer til avgang.

Klagers billett kostet totalt kr 4629. Klager mottok kun kr 104 i refusjon. Klager antyder at det kan forklares med at SAS behandlet refusjonssøknaden først da han tok kontakt 27 timer før avreise og dermed har de ikke behandlet refusjonssaken med utgangspunkt i at returreisen ble kansellert den 10. november 2021.

Klager krever full refusjon av returreisen.

## **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

SAS har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

## **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, tredje ledd. SAS har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda.

Klager hadde en billett av typen Sport SAS Go. SAS Sport-billetter er tilgjengelige for medlemmer av de skandinaviske idrettsforbundene (SIF, NIF, DIF eller den finske olympiske komité). Det fremgår av vilkårene at det er fleksibel kansellering og at en SAS Go billett kan kanselleres opptil én dag før avgang dersom man ønsker full refusjon.

Klager har fremlagt dokumentasjon på at han kontaktet SAS og at kanselleringen av returreisen som skulle være den 18. desember 2021 ble bekreftet den 10. november 2021, men at selve refusjonsutbetalingen ville skje når utreisen på billetten var benyttet. Klager har derfor krav på full refusjon av returbilletten og nemnda anbefaler at SAS utbetaler billettprisen for returen, fratrullet allerede utbetalt beløp på kr 104.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler full refusjon av klagers returbillett, fratrullet allerede utbetalt beløp på kr 104.

## **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Sølvi Hagen (Ticket)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)