

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om ny voucher og refusjon som følge av treg tilbakebetaling etter avbestilling.

Dato

16.12.2021

Saksnummer

2021-01104

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Den 14. juni 2021 bestilte klager en billett med SAS for sin datter for en reise mellom Trondheim og Bodø den 24. juni 2021. Klager betalte 163 kroner med kort og 886 kroner med en voucher, som var gyldig frem til den 17. juni. Klager anfører at billetten ble avbestilt innen 24 timer, og han hadde lest at man da skal få refundert hele beløpet. Han prøvde deretter å bestille en ny billett med bruk av samme voucher, men fikk beskjed om at voucheren var brukt opp. Klager kontaktet da SAS, som fortalte at det kunne ta opptil syv arbeidsdager før pengene var tilbakeført. Voucheren måtte benyttes innen den opprinnelige utløpsdatoen, og klager anfører at han ikke kunne vite at refusjonen ville ta såpass lang tid.

Klager krever ny voucher pålydende 886 kroner og refusjon av 163 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har på tross av anmodning ikke inngitt tilsvaret i saken.

Nemnda bemerker

SAS har ikke inngitt tilsvaret i saken. Nemnda treffer da vedtaket basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, i tråd med transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

På bakgrunn av klagers opplysninger legger nemnda til grunn at klager hadde kjøpt en SAS-billett som han avbestilte mindre enn 24 timer etter kjøpet. SAS har ikke bestridt dette overfor klager, og selskapet har heller ikke imøtegått denne anførselen overfor nemnda. Nemnda legger således til grunn at klager i henhold til SAS' vilkår da har rett på full refusjon til samme betalingsmiddel som han benyttet.

I dette tilfellet var ikke refusjonen umiddelbar, noe som førte til at klager ikke fikk brukt voucheren før utløpsdatoen. Dette er SAS å bebreide for, og det foreligger ansvarsgrunnlag. Klager har også lidt et tap tilsvarende verdien på den utløpte voucheren. Det foreligger årsakssammenheng, og tapet er ikke fjernt, avledet eller påregnelig.

Nemnda anbefaler at beløpet som ble betalt med kort, refunderes til kortet som ble brukt ved billettkjøpet, dersom dette ikke allerede er blitt gjort. Videre anbefaler nemnda at SAS utsteder en ny voucher til klager pålydende 866 kroner.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS refunderer beløpet som klager betalte med kort, dersom dette ikke allerede er blitt gjort. Videre anbefaler nemnda at SAS utsteder en ny voucher til klager på 866 kroner.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)