

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billettpris etter feil fra flyselskapets side i forbindelse med ombooking.

Dato

20.10.2022

Saksnummer

2022-00710

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde billetter tur/retur Oslo via Bodø til Leknes for to personer for en reise i juli/ august 2022. Billettene ble kjøpt 16. januar 2022 kl. 14.00. Om formiddagen 17. januar ville de endre noe på reisetidspunkt, men klager kom ikke inn på endringsmenyen på SAS sin side, og de ringte derfor til SAS for å gjøre endringen pr. telefon. Etter en tids venting ble de tilbudt at SAS ringte dem tilbake. Det gjorde SAS ca. kl. 13.30. Telefonsamtalen endte med at representanten selv kansellerte disse flybillettene. De er betalt med 2 ganger kr. 3343, til sammen kr. 6686.

Senere samme dag kjøpte klager nye billetter. Som det fremgår gjelder disse billettene samme reise som den opprinnelige, kun med endring av visse datoer og avgangstider. Disse billettene er betalt med til sammen kr. 9785.

Etter innsendt klage den 21. februar på manglende mottatt refusjon for de billettene som SAS selv kansellerte, har klager nå mottatt 2 ganger kr. 547, til sammen kr. 1094. Dette utgjør kun avgiftene på de kansellerte billettene.

Klager finner dette svært urimelig. Billetter som er kansellert av SAS, enten dette har skjedd rett før eller rett etter 24-timersgrensen, må kvalifisere til full refusjon. Klager krever billettene refundert fratrullet beløpet som er utbetalt: kr 6686 – kr 1094 = kr. 5592.

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.

SAS har ikke svart, og nemnda legger klagers fremstilling av hva som skjedde til grunn. En endring eller kansellering av allerede bestilte billetter som i denne saken, vil skje etter flyselskapenes regler og vilkår for den billettypen man har kjøpt. SAS tilbyr vederlagsfri kansellering innen 24 timer etter bestillingstidspunktet. Klager ønsket å endre reisetidspunkt og har anført at han fikk kontakt med SAS da det var ca. 30 minutter før 24-timers fristen gikk ut. Billettene ble da kansellert av SAS-representanten som klager snakket med per telefon og klager kjøpte selv nye billetter samme dag. Nemnda legger til grunn at billettene ble kansellert innen 24 timers fristen og at klager derfor har krav på full refusjon av billettene. Nemnda anbefaler at SAS refunderer klager det gjenstående beløpet, som er kr 5592.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS refunderer de kansellerte billettene med ytterligere kr 5592.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Sølvi Hagen (Ticket)