

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om at kundeservice til SAS forbedres.

Dato

09.04.2019

Saksnummer

2018-01306

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise t/r reise Stavanger - Alta 22. - 23. april 2018. Klager angret kjøpet og ville kansellere reisen. Etter flere timer i telefonkø hos SAS både fredag og lørdag gav han opp. Det var heller ikke mulig å kansellere reisen på "mine sider" på SAS.no.

Klager valgte å benytte seg av flybillettene for å ikke kaste penger ut av vinduet.

Klager krever at SAS forbedrer sin tilgjengelighet og kundeservice.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt en SAS Plus Full Flex billett for reise fra Stavanger til Alta med retur.

Klager forsøkte å kontakte SAS kundeservice på telefon for å kansellere sin billett, men hevder at han ikke kom i kontakt med SAS selv etter flere timers venting i telefonkø.

SAS har sjekket telefonstatistikken for vårt servicesenter den 20. og 21. april og finner at gjennomsnittlig ventetid for begge dagene var under 6 minutter. Klager har sølvkort og dersom dette ble tastet inn ved oppringning ville klager ha høyere prioriter i telefonkøen.

Full Flex billetter kan refunderes fullt ut selv om billetten ikke avbestilles før avreise. Klager ville i dette tilfellet ikke tapt noe på å ikke reise. Informasjon vedrørende regler for refusjon kan leses ved bestilling av billett. Klager har krysset av for at han har lest og akseptert billettens vilkår.

Det er også fullt mulig å refundere billetter på våre nettsider.

Nemnda bemerker

Klager forsøkte å kontakte SAS` kundeservice på telefon for å kansellere sin Full Flex billett, men hevder at han ikke kom i kontakt med SAS selv etter flere timers venting i telefonkø. SAS motsetter seg denne beskrivelsen og viser til at gjennomsnittlig telefonkø denne dagen var under seks minutter, og at klager hadde sølvkort og dermed ville vært prioritert om han hadde tastet inn sitt nummer. Han kunne også kansellert billetten på selskapets nettside uten kostnad eller bare latt være å reise og fått billettprisen refundert.

I denne saken har klager ikke reist noe krav mot SAS utover å hevde at selskapets kundeservice må forbedres. Dette er etter nemndas oppfatning kritikk og ikke en tvist mellom en passasjer og et selskap, og er følgelig et spørsmål utenfor nemndas kompetanse, jf Transportklagenemndforskriften § 1-3.

Saken blir etter dette å avvise, jf transportklagenemndforskriften § 6-2 a.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)