

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttet returbillett.

Dato

02.10.2015

Saksnummer

1271/14F

Tjenesteyter

SAS

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise t/r Bergen - Chicago, Miami - Bergen for 2 voksne og et spedbarn for til sammen kroner 15 585, for reise 1. mai - 16. juli 2014. Billettypen var SAS Go Flex som tydelig beskrives som refunderbare på SAS nettsider.

Klager valgte å kun benytte seg av utreisen og søkte derfor full refusjon av returen. SAS vil kun refundere flyskattene for de ubenyttede returbillettene, til sammen kroner 727.

I SAS regler og vilkår står det: «ved delvis benyttede billetter kan det bli begrenset refusjon». Dette tolker klager som at kun den ubenyttede delen av billetten kan refunderes. Han stiller seg kritisk til SAS utydelige kjøpsbetingelser og villedende markedsføring.

Klager krever full refusjon av de ubenyttede returbillettene.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

SAS Go Flex billetter er mer fleksible for endring og avbestilling før reisen starter. Dersom man vil kansellere returen etter at reisen er påbegynt, må billetten omregnes til en enveisbillett. Dette i tråd med SAS transportvilkår som klager måtte krysse av for å ha lest før han fikk gjennomført bestillingen.

En t/r billett er ofte billigere enn en enveisbillett. I dette tilfellet ville en enveisbillett fra Bergen til Chicago kostet kroner 11 389 per person, altså mer enn t/r billetten på kroner 7 407 per person. Av den grunn er det ingen refusjon av de ubenyttede returbillettene. Klager har krav på refusjon av flyskattene, disse har SAS refundert.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er utbetalt.

Det vises for øvrig til SAS brev.

Nemnda bemerker:

Det er ikke uvanlig at flyselskap selger tur/retur reiser rimeligere enn to enveisbilletter. Ofte vil en enveisbillett være dyrere enn en tur/retur billett. Det ville gi passasjeren en urimelig fordel om man i et slikt tilfelle kunne benytte seg kun av returen.

Det fremkommer av SAS vilkår, pkt 10.3.1.2 at: «Med unntak for ikke-refunderbare billetter skal tilbakebetalingsbeløpet være i samsvar med forskjellen mellom billettprisen og gjeldende pris for reise mellom flyplasser hvor billetten har vært brukt, med fradrag av eventuelle administrasjons- og avbestillingsgebyr dersom en del av billetten er benyttet.»

På SAS.no finnes følgende informasjon:

Refusjon av én vei på en tur/returbillett

En refunderbar tur/returbillett kan bli delvis refundert, for eksempel returreisen på en tur/returreise. Vær oppmerksom på at beløpet du får refundert, ikke nødvendigvis er 50 % av billettens totalpris. Refundert beløp kalkuleres ut fra grunnprisen du betalte for tur/returbillett, minus prisen på en énveisbillett på bestillingstidspunktet.

Nemnda har ved vurderingen av saken delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, formannen og flyselskapenes representanter, er enig i at deler av informasjonen er vanskelig tilgjengelig. Dette gjelder spesielt vilkårene. Flertallet er imidlertid likevel av den oppfatning at det må anses som relativt kjent at en enkeltbillett kan være dyrere enn en tur/returbillett, og at det således ikke er overraskende at det ikke er grunnlag for refusjon dersom man ikke benytter en av strekningene. Etter flertallets vurdering fremkommer dette også med rimelig klarhet i bestillingsprosessen og av informasjonen på SAS sine hjemmesider. Flertallet finner følgelig ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Mindretallet, forbrukernes representanter, er av den mening at SAS sin vilkår er utydelige. Ordlyden er av en slik karakter at passasjeren får forventninger om å få delvis refundert kostnadene til billetten. Realiteten er imidlertid at det ved refusjon gjøres fratrekk i refusjonsbeløpet for kostnadene for en enveisbillett. Vilårene som omtaler dette er på engelsk, og er heller ikke lett tilgjengelig for den som bestiller billetter da den som bestiller må lese gjennom og klikke på linker gjennom flere sider. Slike vilkår bør fremkomme klarere og på et tidligere tidspunkt.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slik

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Bente Foshaug, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, bransjerepresentant.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.