

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av eurobonuspoeng.

### Dato

15.06.2023

### Saksnummer

2023-00562

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise med SAS fra Bergen til Gdansk t/r for reise 26. - 29. august 2022. Reisen ble betalt med eurobonuspoeng.

Klager benyttet utreisen, men ønsket å endre eller kansellere hjemreisen. Han forsøkte å endre på hjemmesiden til SAS, men fikk det ikke til. Han ringte SAS den 27., den 28. og den 29. august, og ventet mer enn en time hver gang uten få svar. Han sendte derfor en e-post til flyselskapet den 29. august med ønske om å få kansellere billetten ettersom han ikke hadde fått kontakt med SAS slik at han kunne få endret billetten. Først 17 dager senere fikk han svar og avslag.

Klager benyttet ikke returbilletten, og krever derfor eurobonuspoengene for returreisen refundert. Klager har mottatt skatter og avgifter.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Før klager fikk gjennomført bestillingen av reisen, måtte han krysse av for å ha lest billettreglene. Her kommer følgende frem:

"Du kan endre og kansellere bonusreiser frem til 24 timer før avreise, gitt at poengene ikke er utløpt. Når du har startet bonusreisen, kan hjemreisen ikke refunderes.

Endringsgebyr kan påløpe.

Hvis endringen eller kanselleringen gjøres mindre enn 24 timer før avgang, vil ikke poengene føres tilbake til EuroBonus-kontoen din. Kun skatter refunderes."

SAS kan ikke se at klager har fremlagt noen dokumentasjon på at forsøkte å kontakte flyselskapet for om- eller avbestilling av reisen. Videre har klager benyttet utreisen og dermed påbegynt sin bonusreise og hjemreisen er da ikke lenger refunderbar.

Passasjerer har ikke kansellert eller ombooket reisen. Siden dette ikke ble gjort, vil ikke SAS kunne betale tilbake Eurobonus-poengene. Dersom reisen hadde blitt kansellert eller ombooket korrekt, ville situasjonen vært annerledes, men fordi kundens reise aldri ble kansellert har de heller ikke krav på refusjon av poengene.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda legger til grunn at klager ikke kom i kontakt med SAS for å få endret returreisen sin.

Klager hevder han ringte SAS tre ganger i løpet av tre dager, og ventet i mer enn en time hver gang uten å få svar. Uttalelsen er ikke underbygget med dokumentasjon.

SAS vil ikke tilbakebetale klagers eurobonuspoeng, da han ikke har endret eller kansellert reisen sin, og fordi klager ikke kan bevise hvor lenge han måtte vente på telefonen.

Nemnda finner at saken reiser bevisspørsmål som ikke kan klarlegges under saksbehandlingen. Saken blir av denne grunn å avvise, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

### **Vedtak**

Saken avvises.

### **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)

Christine Alette Benum (Widerøe)