

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av SAS sine bonuspoeng etter avbestilling av reise.
Billettypen SAS Go Smart. Endringer i bonusavtalen og informasjonsplikt.

Dato

24.09.2024

Saksnummer

2023-04096

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager (tre passasjerer) hadde den 11. juni 2023 bestilt flyreise t/r Oslo-Gran Canaria med SAS:

SK4697 (operert av SAS) - Oslo-Gran Canaria - kl. 09:15-kl. 14:10 - 21. desember 2023

SK4698 (operert av SAS) - Gran Canaria-Oslo - kl. 15:00-kl. 21:40 - 28. desember 2023

Reisen ble bestilt med bonuspoeng og billettypen var SAS Go Smart. Klager avbestilte reisen selv den 7. desember 2023.

Klagen går ut på at billettypen SAS Go Smart ikke lenger er fleksible billetter selv ved kjøp av poeng og derfor mister klager alle poengene.

Klager har bestilt tilsvarende reiser mange ganger før. I alle år har dette vært helt fleksible billetter med avbestilling og full refusjon av poeng helt frem til avreisetidspunktet. Til klagers overraskelse da de skulle avbestille den siste reisen nektet SAS å refundere poengene. De har endret disse reglene og viser til at visse poengreiser ikke lenger er fleksible.

Klager mener SAS gjør feil på to områder:

1) SAS har gjort omfattende ensidige endringer i bonusavtalen. Dette er vesentlige endringer som er til ugunst for klager som kunde og derfor bør ikke være tillatt i seg selv. En slik stor endring er ekstra ugunstig i dette tilfelle siden opparbeidelse av poeng skjer over lang tid under helt andre premisser, og når de endelig skal brukes har SAS endret avtalen i vesentlig grad.

2) Skulle de få lov til å beholde endringen så har de heller ikke oppfylt informasjonsplikten etter klagers syn. Klager kan ikke se å ha mottatt noe informasjon om endringen. Klager klarer ikke å finne igjen denne kanselleringsregelen i noen av deres vilkår i forbindelse med klagers bestilling. På bakgrunn av dette kan ikke klager se at de skulle ha visst at en regel som har eksistert i "alle år" plutselig har blitt endret. Klager vil derfor ha alle ikke-utgåtte poeng tilbake. Det er noen poeng som har utgått mellom bestilling og avreise, og de mener klager er riktig at ikke blir refundert.

Klager har kommentert det første tilsvaret til SAS:

Vedlagt er flybilletten til klager og screenshot fra "Min side" før reisen ble avbestilt i desember. Ingen steder fremkommer det at billetten ikke er refunderbar. Etter mange års innarbeidet fordel om refunderbare bonusbilletter, holder det ikke med å vise til én eneste setning ved kjøp og ikke noe mer info på "Min side" eller på billetten. Klager jobber daglig med digitale kundereiser, og dette virker som en felle som det er opplagt at kunden går i.

Klager registrerer at SAS velger å helt ignorere hovedargumentet om at de ikke har mulighet til å gjøre en så vesentlig endring i kundeprogrammet. En slik endring er til stor ugunst for klager som kunde spesielt når opptjening av poengene kan ta mange år under helt andre forutsetninger. Dette er helt uavhengig av om de faktisk har overholdt sin informasjonsplikt eller ikke i punktet over.

Klager har også kommentert det andre tilsvaret til SAS:

Klager ser at SAS henviser til informasjonen de har sendt ut vedrørende endringer i vilkår og tidspunktet for det. Dette bestrider klager ikke. Klager utfordrer selve grunnlaget for å gjøre en slik endring i avtalen.

På *generelt* grunnlag har Forbrukerrådet kommentert på klagers uformelle forespørsel at SAS har gjort omfattende ensidige endringer i avtalen. Det kan være at dette er vesentlige endringer som er til ugunst for klager som kunde og at slike endringer derfor ikke er tillatt.

Klagen går primært på dette punktet - at de ikke kan gjøre så store ensidige endringer til ugunst for kunden - uavhengig av informasjonstidspunktet.

Klager krever refusjon av 258 018 poeng minus de som er utgått (det konkrete antallet utgåtte poeng er ikke tilgjengelig for klager i dag).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har i det vesentlige anført:

Klager har fremmet krav mot SAS der det kreves refusjon for bonuspoeng brukt til bestilling av en reise.

Klager bestilte den 11. juni 2023 en tur-retur-reise til Gran Canaria (LPA) ved bruk av bonuspoeng. Reisen ble avbestilt og reisen er slettet fra bookingsystemene den 7. desember 2023.

I situasjoner hvor det er den reisende som avlyser, er det avtalen/billettvillekårene som er avgjørende for om klager har rett på refusjon. Ved kjøp av billetter med SAS har klager godkjent vilkårene som gjelder for den spesifikke billetttypen. Vilkaårene for de ulike billetttypene er opplyst om på SAS sine nettsider, se side 1 i bilag 1. Ved selve bestillingen av billetten har klager uttrykkelig fått opplyst hvilke vilkå som er gjeldende for billetttypen SAS Go Smart, se side 2 i bilag 1. Utklippet viser at det ved bestilling fremgår at billetttypen ikke er refunderbar.

På denne bakgrunn kan ikke SAS imøtekomme klagers krav.

SAS har kommentert klagers kommentar på tilsvaret:

Klager booket sin reise den 11. juni 2023 og avbestilte reisen den 7. desember 2023. SAS hadde til og med den 1. februar 2023 en praksis om gebyrfri endring av bonusbilletter, hvor det var mulig å endre og avbestille reiser kjøpt med bonuspoeng inntil 24 timer før avreise. Endringen som trådte i kraft den ovenfornevnte dato innebar at denne ordningen ble avsluttet og reiser kjøpt etter dette tidspunktet med bonuspoeng ble sidestilt med andre reiser, som kun kan avbestilles 24 timer etter kjøp.

Endringen skjedde for å sikre bedre tilgjengelighet av bonusbilletter. Hver flyvning har et begrenset antall av disse billettene, og med den tidligere ordningen hvor passasjerer kunne avbestille tett opptil avgang førte dette til mindre tilgjengelighet på flyvningene.

Endringen ble varslet til kunder via mail og det ble lagt ut et nyhetsbrev på SAS' hjemmeside om Eurobonus den 25. januar 2023. Siden dette er over et år siden ligger dessverre ikke artikkelen tilgjengelig på SAS' nettsider lenger. Det ble imidlertid skrevet om i flere medier, hvor det henvises til nyhetsbrevet som ble sendt ut, se under.

I øvrig henviser SAS til sitt tidligere tilsvar, der det fremkommer at billetten ved kjøp er markert som "ikke refunderbar", både ved selve bestillingen og i informasjonen om de ulike billetttypene.

Nemnda bemerker

Saken gjelder krav om refusjon av SAS sine bonuspoeng etter klagers egen avbestilling av billetttypen SAS Go Smart.

Ved bestilling av en flyreise på internett er det viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen som den store hovedregel bindende. Flyselskapene kan ha ulike regler og vilkår for avbestilling. Det foreligger ingen lovbestemt rett til refusjon av avbestilte flybilletter.

Klager hadde bestilt billetter av billettypen SAS Go Smart. Disse billettene er ikke refunderbare med mindre de avbestilles inntil 24 timer etter kjøp. Nemnda viser til dokumentasjonen i tilsvaret til SAS. Det er på det rene at klager bestilte reisen den 11. juni 2023 og avbestilte den 7. desember 2023. Klager har med dette avbestilt reisen etter fristen.

Spørsmålet for nemnda er om det foreligger rettslig grunnlag for å tilsidesette avtalen.

Her har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, nemndsleder og bransjerepresentanten, mener at avtalen er bindende og at klager ikke har krav på refusjon av bonuspoengene. Både ved selve bestillingen av reisen og på hjemmesiden til SAS fremgår det at billettypen SAS Go Smart ikke er refunderbar. Klager har et ansvar for å undersøke vilkårene nøye før bestillingen av flyreisen bekreftes. Videre viser flertallet til at endringen skal ha blitt varslet til kunder via mail og at det har blitt lagt ut nyhetsbrev på SAS sin hjemmeside, samt at det har blitt skrevet om i flere medier som Eurobonusguiden og Flysmart24.no. Flertallet mener at flyselskapets vilkår er en del av avtalen i dette tilfellet og at det heller ikke er grunnlag for rimelighetssensur av flyselskapets vilkår. Det klare utgangspunktet i norsk avtalerett er at avtaler skal holdes. Avtaleloven § 36 er en snever unntaksregel som åpner for å justere åpenbart urimelige avtaler. Terskelen er ikke overskredet i dette tilfellet.

Hva gjelder klagers anførsel om at SAS ikke kan gjøre så store ensidige endringer til ugunst for kunden, viser flertallet til prinsippet om avtalefrihet. Enhver kan inngå en avtale med hvem man vil og stifte rettigheter og plikter. Det er opp til partene å bli enige om innholdet og lese vilkårene nøye. Klager valgte selv å inngå avtalen med de vilkårene som fulgte med og må bære risikoen for egne forutsetninger.

Nemndas mindretall, forbrukerrepresentanten, mener at det ikke er sannsynliggjort at klager var gjort kjent med de nye vilkårene da han bestilte reisen, og at han derfor har krav på refusjon av bonuspoengene. Klager hadde bestilt tilsvarende reiser mange ganger før. I alle år hadde dette vært helt fleksible billetter med avbestilling og full refusjon av poeng helt frem til avreisetidspunktet. Klager burde ha fått et uttrykkelig varsel om at billetten ikke var refunderbar. Når det ikke er gjort, må den uklarhet som foreligger i avtalen gå ut over den næringsdrivende. Klager bør derfor gis medhold i sitt krav.

Vedtaket er truffet med dissens slik det fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)

Fanny Helle (Forbrukerrådet)

Julie Martinsen (Norwegian Air Shuttle)