

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter. Tvist vedrørende avbestillingsregler.

Dato

02.09.2022

Saksnummer

2022-00359

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle reise med SAS fra Trondheim til Alicante den 7. august 2021 (retur den 28. august 2021). Bookingen var i klassen "SAS Go Smart".

Den 27. juli 2021 fikk klager e-post fra SAS om endring i reisen. Returreisen skulle nå gå via Oslo istedenfor direkte. Klager valgte derfor å heller kansellere billettene og benytte seg av et annet flyselskap for reisen. Hun fikk refusjon i form av voucher.

Klager benyttet ovennevnte voucher til å kjøpe ny reise med SAS med dato 18. desember 2021. Av ulike grunner passet ikke den nye datoen likevel. Det var her problemene oppstod. Klager anfører at de føler seg villedet og lurt til å tro at de kunne avbestille en gang til og motta en ny voucher (evt. i det minste endre datoer). Da hadde imidlertid SAS endret reglene for avbestilling uten å varsle noen om dette (selv klager- som hadde en aktiv booking). Dette skal ha skjedd syv dager før klager valgte å kansellere. Informasjonen var gjemt bak noen linker i teksten for den opprinnelige korrekte informasjonen, noe som medførte at klager trykket på "kanseller".

Klager føler seg oppriktig lurt, og føler at SAS har forvirret dem for å ta pengene bak ryggen deres.

Klager fremsatte primært krav om pengene tilbake, sekundært gjenutstedelse av voucheren. Ettersom flyselskapet heller ikke har fremmet tilsvaer til Transportklagenemnda innen fristen, krever klager refusjon i form av penger.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Til klager direkte har SAS gitt avslag, med den begrunnelse at de ikke kan se at det har blitt begått noen feil fra SAS sin side. Videre har de skrevet at bookingen ble kansellert

av klager selv, og at refusjonen da vil foregå i henhold til billettreglene som ble avtalt ved kjøpet.

Til nemnda har SAS svart følgende:

Klagers booking var betalt med en SAS-voucher. Klager kansellerte denne bookingen via nettsiden til SAS og på grunnlag av ingen innstilte flyvninger i bookingen, ble reisen refundert i henhold til gjeldende regler for billettene. SAS forstår imidlertid at klager har handlet i god tro og basert på en helhetsvurdering velger SAS i denne saken å imøtekomme klagers krav. Klager har ikke rett på refusjon i penger i forbindelse med at klager selv kansellerte bookingen QCM*** (sensurert før publisering) og det var da ingen innstilte avganger i booking. SAS har sendt ny voucher til klager på e-post som var registrert i bookingen. Den er på beløp NOK 6,790 og utløper 01.juni 2023.

Nemnda bemerker

Basert på sakens dokumentasjon legger nemnda til grunn til at det skjedde en endring på klagers returreise den 28. august 2021 at klager fikk beskjed om dette den 27. juli 2021. Det var da over to uker til avreise for den endrede flyvningen. Kanselleringen/ endringen kvalifiserer med dette ikke til standarderstatning, jf. regelen i EU-forordning 261/2004 artikkel 5 bokstav c) i.

Slik nemnda ser det fikk ikke klager opplysninger om sine rettigheter i tilknytning til den første ruteendringen. Som følge av villedende opplysninger fra SAS endte klager opp med å motta en voucher i stedet for refusjon eller omruting. Klager omrutet seg selv. Det er ikke opplyst for nemnda om klagers utgifter til nye billetter med nytt selskap for den opprinnelige reisen var lavere enn utgiftene til den opprinnelige billetten. Dersom hun hadde utgifter til omruting som var dyrere enn de opprinnelige billettene, så har hun krav på dekning for merutgiftene. Uansett mener nemnda at hennes rett til refusjon er i behold fordi hun ikke fikk opplysninger om denne retten.

De problemene som senere oppsto som følge av hennes ønske om endringer i bookinger gjort med voucheren er en situasjon hun ikke ville vært i om hun hadde fått refusjon i første omgang. Nemnda finner det derfor ikke nødvendig å gå nærmere inn på dette.

På denne bakgrunn anbefaler nemnda at SAS refunderer klagers utgifter til den opprinnelige billetten, eventuelt dekker hennes merutgifter til egen omruting. Hun skal riktignok ikke reise gratis.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS refunderer klagers utgifter til den opprinnelige billetten, eventuelt dekker hennes merutgifter til egen omruting.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
Gøran Jenssen (Widerøe)
Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)