

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter.

Dato

15.12.2021

Saksnummer

2021-01148

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) skulle reise tur retur Oslo – Alicante, utreise 1. juli 2021 og retur 11. juli 2021 med SAS. I bestillingsøyeblikket den 18. januar 2021 så fremgikk det på nettsidene til SAS at det var full refusjon om man avbestiller minst 72 timer før avreise. Det skulle da ikke være noen risiko ved å bestille dersom reise ikke var mulig grunnet covid-19, dette skulle også inkludere billetter som i utgangspunktet ikke var refunderbare.

Det var fire som skulle reise sammen, men to i reisefølge ble ikke vaksinert i tide og derfor ble deres billetter avbestilt. Klager ringte inn og avbestilte to billetter og fikk beskjed om at refusjonen ville bli tilbakebetalt på samme måte som de hadde kjøpt billettene (voucher). Ved mottakelse av nye vouchere så var det trukket NOK 2 333 per person. Billettene kostet NOK 4 164 per person, av dette beløpet mottok klager kun NOK 1831 per person i form av voucher.

Klager krever refusjon av resterende NOK 2 333 per person i form av voucher.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

SAS informerer om at billettene har blitt refundert i henhold til retningslinjer og billettregler. Av disse grunner så kan SAS ikke møte klagers ønske i denne saken.

Nemnda bemerker

Flyselskapet SAS har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer vedtaket på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Klager hevder det ved bestilling av reisen fremkom på nettsidene til SAS at man uten kostnad kunne avbestille reisen opptil 72 timer før avreise, uansett hvilken billetttype man hadde kjøpt. Dette for at det ikke skulle medføre noen risiko å bestille reiser med SAS med tanke på usikkerheten rundt covid-19 pandemien.

Til klager har SAS uttalt at billettene er refundert i henhold til billettens regler. SAS har imidlertid ikke kommentert klagers påstand om informasjonen på nettsiden. Nemnda legger derfor til grunn at klager uten kostnad kunne avbestille reisen opptil 72 timer før avreise, uansett hvilken billetttype man hadde kjøpt.

Nemnda legger etter dette klagers anførsler til grunn, og anbefaler at SAS refunderer det resterende beløpet i form av vouchere på NOK 2 333 til hver av klagerne.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS refunderer det resterende beløpet i form av vouchere på NOK 2 333 til hver av klagerne.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)