

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttet billett.

### Dato

01.12.2020

### Saksnummer

2020-00805

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med sitt barnebarn til Malaga den 11. april 2019. Flyselskapet for reisen var SAS, og flynummer SK6351 og det var bestilt barnebillett på SAS Plus. Barnebarnet var sjekket inn, men klagers datter måtte snu bilen på vei til Gardermoen da barnet ble syk. Han var den gang ett år og to måneder gammel.

Barnebarnet reiste istedet den 18. april som infant sammen med sine foreldre. Alle sammen (både klager sin datter sin familie og klager reiste på to forskjellige bookinger) reiste hjem den 28. april. Klagers datter ønsket da at barnet skulle benytte returstrekningen på billetten som ikke ble benyttet på utreisen (klager sin booking), fordi han der kunne ha eget sete. Den andre returbilletten som han ikke benyttet har klager fått refundert.

Klager har fått avslag på kravet om refusjon av den ubenyttede billetten, da SAS sier den er brukt. Klager finner det helt utrolig at SAS kan si at den er benyttet. Det vil si at SAS ikke har kontroll over boardingene hvis det er som de sier at han har reist og sto på passasjerlisten den 11. april 2019. Klager lurte i tillegg på hvordan SAS kan forklare at klagers barnebarn har reist Oslo-Malaga to ganger uten å ha returnert til Oslo i mellomtiden. Klager har fremlagt et skriv fra sin datter hvor det forklares og bekreftes at klager ikke reiste den 11. april 2019.

Klager har holdt på med denne refusjonen siden 10. september 2019. Hun fikk først ingen svar. Det samme skjedde etter 12. september og 3. desember 2019. Klager ringte i tillegg den 6. januar 2020, og en annen gang den 15. januar, og til slutt den 5. februar 2020. Dvs. seks henvendelser uten å få svar.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Til klager har SAS svart at klager boardet flyvningen og at billetten er benyttet. Refusjon er kun mulig når billetten ikke er benyttet.

SAS har ikke fremmet tilsvar til Transportklagenemnda.

### **Nemnda bemerker**

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

Da SAS ikke har fremmet noe tilsvar som dokumenterer noe annet legger nemnda til grunn at klager sitt barnebarn ikke benyttet utreisebilletten den 11. april 2019.

Det er i dette tilfelle ikke tale om en flykansellering. EU-forordning 261/2004 sine regler om refusjon kommer med dette ikke til anvendelse. Det avgjørende for om klager har rett på refusjon i dette tilfellet er vilkårene i klagers billetter.

Nemnda tar utgangspunkt i reglene oppgitt på klagers bestillingsbekreftelse. Vedrørende refusjon står det her vedrørende SAS Plus: Refusjon: Billett og innenlands/internasjonalt tillegg er refunderbart. Nemnda kan i henhold til fremlagt dokumentasjon ikke se noen begrensninger i relasjon til refusjonen. Det anbefales på dette grunnlag at SAS refunderer barnebarnets del av prisen på utreisesegmentet den 11. april 2019.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften § 5-5(5).

### **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at SAS refunderer det ubenyttede utreisesegmentet for reisen den 11. april 2019.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)