

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for ny flybillett.

Dato

29.09.2024

Saksnummer

2023-04133

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager, representert av sin far, skulle reise fra Los Angeles til Oslo Via København med SAS.

Klager bestilte den 30. oktober 2022 en tur/retur billett hos SAS med følgende rute:

SK1461 05DEC22 Oslo – København

SK931 05DEC22 København – Los Angeles

SK932 01JAN23 Los Angeles – København

SK1460 01JAN23 København – Oslo

Billetten kostet 5 860 NOK.

Klager studerte i USA og skulle reise hjem med reisen av familien den 1. januar 2023.

Familien ville være samlet på samme fly.

Klager søkte opp enkeltbilletter med SAS, men dette viste seg å være uforholdsmessig dyrt sammenlignet med billettene klager hadde bestilt for resten av familien. Klager ringte deretter til SAS kundeservice for å forhøre seg om andre muligheter, herunder om det var mulig å bestille en tur/retur-billett og kun benytte billetten den ene veien. Klager fikk opplyst om at dette var mulig og samtalen ble tatt opp fra SAS sin side.

I det klager og hans far mottok bekreftelsen på billetten på e-post leste de begge igjennom betingelsene som var angitt, og det stod ingenting om at man måtte fly begge veier for å ha gyldige billetter.

To dager før hjemreise mottok alle i reisefølget en e-post fra SAS om at det snart var klart for hjemreise, og denne mottok også klager. Litt tilfeldig sjekket klager SAS-appen, og oppdaget da at flyvningen med SAS var kansellert. Klager ringte til kundeservice og forklarte saken, men fikk ingen hjelp. Det var ganske avgjørende for klager med en felles

flyvning da deres yngste datter hadde vært innlagt på sykehus i USA under ferien og de ville gjerne ha all den hjelpen de kunne få på hjemreisen. SAS kundeservice opplyst om at det eneste de kunne gjøre var å bestille nye billetter og klage i etterkant. Klager opplyser at det ikke hjalp å påpeke at kundeservice tidligere hadde oppgitt at det var uproblematisk med løsningen de hadde valgt.

Enveisbillett med SAS fra Los Angeles til Oslo kostet på dette tidspunktet omtrent 25 000 NOK, og med så mye usikkerhet og manglende klarhet fra kundeservice, endte det hele med at klager bestilte retur med KLM til 5 407 NOK. Til resten av reisefølgets store overraskelse var det veldig mange ledige seter på SAS-flyet fra Los Angeles til København, så de stiller seg uforståelig til at det ikke kunne ordnes med en plass/billett til klager.

Klagers kommentar til tilsvaret:

SAS bestrider i sitt tilsvare informasjonen vi fikk fra SAS kundeservice om at det var fullt mulig å kjøpe en tur-retur billett og kun benytte seg av returen. Det sier seg selv at man ville valgte en tur/retur Los Angeles-Oslo, og ikke en tur/retur Oslo-Los Angeles dersom de hadde fått informasjonen om at utreisen må benyttes for at returen skal være gyldig.

Klager har på grunn av feilopplysninger, manglende klarhet fra SAS kundeservice og manglende opplysninger om kanselleringer i betingelser som følge av elektroniske billetter hatt ekstra utgifter. På denne bakgrunn krever klager enten at ekstrautgiften på 5 407 NOK for KLM-billetten erstattes, alternativt at klager opprinnelige billett med SAS på 5 860 NOK refunderes. Klager ber om refusjon i form av penger eller voucher.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremmet krav om SAS der det kreves erstatning for flybilletter med KLM, alternativt refusjon for hjemreise med SAS.

Klager opplyser i saken at han kjøpte en tur-retur reise OSL-LAX for sin familie. Senere skulle klager kjøpe en enveisbillett for hans sønn LAX-OSL. Han skriver i denne sammenheng at billetten «viste seg å være uforholdsmessig dyrt sammenlignet med billettene jeg hadde bestilt for resten av familien». Videre skrives det at klager fikk beskjed fra SAS kundeservice at det var fullt mulig å kjøpe en tur/retur billett for deretter å kun benytte seg av returen. SAS finner det lite sannsynlig at en slik beskjed ble gitt, da denne praksisen og dette vilkåret er godt kjent i hele selskapet.

Klager skriver at både han og hans sønn leste gjennom betingelsene for reisen og anfører at «det stod ikke noe her om at man måtte fly begge veier for å ha gyldig billett».

Det følger av SAS' befordringsvilkår at billetter man kjøper kun er gyldig for den transportrekkefølgen som vises på den, se bilag 1. Det vil si at dersom man kjøper en tur-retur-billett, så må man benytte både utreisen og hjemreisen. Ved en såkalt «no-show» på utreisen, vil dermed hjemreisen automatisk kanselleres. Årsaken til dette er

fordi prisen på billetten man kjøper er spesielt utregnet basert på valgte reisedatoer og reiserekkefølgen.

SAS bestrider derfor kravet.

Nemnda bemerker

Ved bestilling eller endring 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.

Klager anfører at han tok kontakt med SAS kundeservice og fikk bekreftet at han kunne benytte returreisen uten å ha benyttet utreisen, og at han på bakgrunn av denne beskjeden bestilte en tur/retur billett da dette var billigere enn å bestille en enveisbillett.

SAS har anført at de finner det lite sannsynlig for at en slik beskjed ble gitt, og viser til sine vilkår for rekkefølge og bruk.

Det følger av vilkårene at billetten kun er gyldig for den transport-rekkefølgen som vises på billetten. Det følger videre av vilkårene at man må kontakte SAS før avreise dersom man ønsker å endre deler av reisen. Vilårene åpner for at SAS kan endre rekkefølgen på reisen slik at resterende billett forblir gyldig, og at dette kan føre til en økt billettpris avhengig av prisen for reisen ved endring.

Det følger av den innsendte informasjonen at klager kontaktet SAS før bestilling av billetten for å undersøke muligheten for å kjøpe en tur/retur-billett, men kun benytte seg av returen. Klager forklarer at han da fikk beskjed om at det var mulig. SAS har ikke kommentert dette utover at de har vanskelig for å se at en slik beskjed ble gitt. Klager mottok et par dager før hjemreisen den 1. januar 2023 en e-post med informasjon om flyvningen. Dette til tross for at klager ikke hadde benyttet seg av utreisen den 5. desember 2022.

Nemnda finner det ikke nødvendig for avgjørelsen å ta stilling til om klagers anførsler om dette er sannsynliggjort. Det sentrale for nemnda er at SAS i e-post 30. desember 2022 opplyser klagers sønn om at hans hjemreise fremdeles stod ved lag. Dette ble gjort selv om selskapet på dette tidspunktet var vel kjent med at hans utreise ikke hadde blitt benyttet. Klagers sønn hadde på denne bakgrunn en berettiget forventning om at han fremdeles hadde en gyldig hjemreise. Ut ifra en samlet vurdering finner nemnda dermed at selskapet ved sin opptreden må anses å ha gitt klager inntrykk for at han ville kunne reise på retur-billetten uten å benytte utreisen på samme billett. SAS er etter dette ansvarlig for klagers utgifter til ny billett til Oslo. Nemnda anbefaler at SAS erstatter klagers utgifter med 5 407 NOK.

Av fortolkningsveilederen til forordningen punkt 3.1 følger at dersom en passasjer ikke har benyttet seg av utreisen, kan ("might") nektet ombordstigning på hjemreisen "be

considered as a violation of the terms and conditions of the air carrier". I formuleringen "might" ligger implisitt at partene kan inngå avvikende avtaler om dette. I dette tilfellet har nemnda funnet at partene har inngått en slik avvikende avtale, jf. over. Klagers sønn hadde derfor krav på hjemreise til tross for at utreisen ikke hadde blitt benyttet. Når klager da likevel ble nektet ombordstigning, er dette en situasjon som omfattes av forordningen artikkel 4. Det følger da av artikkel 4, jf. 7 at klager har krav på standarderstatning på EUR 600 som følge av den nektede ombordstigningen. I den grad SAS har refundert skatter eller avgifter til klager, kommer dette til fradrag i det tilkjente beløpet.

Forbrukerrepresentanten mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og 7 dager etter at klager har krevd refusjon

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS erstatter klager med 5 407 NOK og EUR 600.

Nemndas representanter

Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)

Fanny Helle (Forbrukerrådet)

Julie Martinsen (Norwegian Air Shuttle)