

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av billettpris, samt kostnad for oppgradering til SAS Plus Pro.

Dato

13.06.2024

Saksnummer

2023-03219

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en tur/retur-billett med SAS fra Stavanger til Brussel 20.- 25. juli 2023. Billetten ble bestilt i januar og kostet kr 4810.

Klager kontaktet SAS i mars, da han ønsket å endre returen til Malaga-Stavanger i august i stedet. Klager fikk da beskjed om at han kunne enten betale ca. kr 5000 for å endre billetten slik han ønsket, eller så kunne han oppgradere hjemreisen (Brussel – Stavanger) til SAS Plus Pro for kr 1314. Deretter kunne han kansellere hele hjemreisen og få returnert ca. kr 3500. (Refusjon tilsvarende billettpris Brussel – Stavanger, minus et endringsgebyr på kr 650).

Da klager gikk inn og betalte for dette, for så å kansellere reisen slik kunderådgiver hadde forklart på telefon, viste det seg at han kun fikk refundert et par hundre kroner. Klager ringte kundeservice for å få hjelp med dette. Han fikk da beskjed om at forrige rådgiver hadde sagt helt feil, og at dette ikke er mulig. Klager fikk beskjed om at det ville bli opprettet en sak på dette for å finne en løsning, og at de ville kontakte ham. Etter å ha purret på SAS flere ganger, fikk klager til slutt vite at det ikke fantes noen sak, og at han måtte sende inn en klage. Da reisen var frem i tid, fikk han ikke sendt klage eller søknad om kompensasjon.

Ettersom det ble for mye tull å endre billetten, valgte klager å beholde opprinnelig reise.

I september 2023 kontaktet klager SAS, og ble da først tilbudt kompensasjon på 5000 cash points. Klager avsto, og ble da tilbudt 10000 cash points, som klager også avsto. Han ble så tilbudt kun 5000 cash points.

SAS har i oktober tilbudt å refundere kr 1314 samt tilbudt 10000 cash points. Klager er særdeles misfornøyd med kundebehandlingen til SAS.

Klager krever full refusjon av både billett kr 4810, og oppgradering av billett kr. 1314.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremmet krav mot SAS der det kreves refusjon for billettpris samt endringsgebyr (kr 664) på totalt kr 6124.

Klager hadde opprinnelig en tur/retur-reise fra Stavanger til Brussel den 20. og 25. juli. Klager ønsket etterfølgende å endre hjemreisen. SAS ønsker i denne sammenheng å beklage for eventuelle misforståelser. Det fremstår uklart hvorfor det ble gitt feil informasjon til klager om mulighetene for å endre reisen. Imidlertid har klager benyttet reisen og SAS er av den oppfatning at klager ikke kan reise gratis. SAS ønsker delvis å erstatte kravet, med fratrekk for billettpris som opprinnelig ble betalt, således at det blir kr 1314 i erstatning.

Nemnda bemerker

I denne saken ble det inngått en kontrakt mellom klager og SAS for flyreise tur/retur Stavanger-Brussel med reise den 20. og 25. juli. Ettersom klager benyttet seg av flybillettene fullt ut, er det ikke grunnlag for refusjon av flybillettene.

Slik nemnda ser saken er det ikke omstridt at klager fikk feilinformasjon i forbindelse med ønske om å endre sin booking. Spørsmålet for nemnda er om klager har rett på noen form for refusjon eller erstatning som følge av dette.

Vilkårene for erstatning i norsk rett er:

- ansvarsgrunnlag
- et økonomisk tap
- adekvat årsakssammenheng

Slik nemnda ser det foreligger det ansvarsgrunnlag i form av uaktsomhet fra kundebehandleren i SAS. Klager måtte ut med 1314 NOK ekstra grunnet feilinformasjon fra kundeservice. Klagers formål med å endre billetttype var ikke gjennomførbart. SAS har tilbudt å refundere 1314 NOK. Slik nemnda ser det har ikke klager lidt noe økonomisk tap utover dette. Summen anbefales refundert dersom ikke allerede gjort.

Hovedregelen i norsk erstatningsrett er at det må foreligge et økonomisk tap for rett til erstatning. Nemnda ser at SAS sin kundebehandling i det aktuelle tilfellet var mangelfull, men det foreligger ingen juridisk hjemmel for erstatning for ikke-økonomisk tap i det aktuelle tilfellet.

Forbrukerrepresentanten ønsker for øvrig å bemerke følgende:

Det er ikke tvilsomt at klager oppgraderte billettene til SAS Plus Pro, og at vilkårene for slike billetter gir rett til full refusjon. I utgangspunktet skulle klager ha fått full refusjon,

men fordi SAS nektet han dette endte det med at klager reiste på opprinnelig billett. Forbrukerrepresentanten mener det var kritikkverdig av SAS å nekte refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS refunderer 1314 NOK til klager dersom ikke allerede gjort. Utover dette anbefales det ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Refka Ayman (Norse Atlantic Airways)