

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttet returbillett.

### Dato

12.02.2016

### Saksnummer

0583/15F

### Tjenesteyter

SAS

Krav om refusjon av ubenyttet returbillett.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager ønsket å bestille to enveis billetter fra Oslo til Madrid med SAS, men da dette ikke gikk ringte han SAS. De forklarte at Lufthansa opererte avgangen og at de ikke opererer med enveis lavprisbilletter. Klager ble anbefalt å kjøpe en t/r billett med fleksibel retur, slik at returreisen senere kunne avbestilles mot full refusjon. Klager fulgte rådet og bestilte reise fra Oslo til Madrid den 22. mars via Frankfurt, og retur den 28. mars via München.

Arbeidsoppdraget i Madrid ble tidligere ferdig, og klager ville endre hjemreisen. Det var meldt om kraftig uvær på Gardermoen. Den 26. mars kansellerte klager returen med SAS, og bestilte ny hjemreise med Norwegian den 27. mars. Da han snakket med SAS på telefonen sa de at avbestillingen var bekreftet og at klager ville motta full refusjon på den ubenyttede strekningen.

Klager har flere ganger snakket med SAS på telefon, det har aldri vært snakk om at returbillettene ikke kunne refunderes. På nettsiden til SAS kommer det også frem at returbillettene var full fleksible. Klager stiller seg svært kritisk til at han i ettertid kun får småpenger refundert på sin konto. Hadde han på forhånd visst at en avbestilling av returen ville medføre et tap på nesten ti tusen kroner ville han aldri ha gjennomført kjøpet.

Klager krever full refusjon av ubenyttede returbilletter, til sammen kroner 8 516. Refunderte skatter og avgifter er trukket fra dette beløpet..

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### SAS har i det vesentlige anført:

Klager kjøpte to t/r billetter på SAS' hjemmeside, men med Lufthansa som opererende selskap. I bookingprosessen er alle priser og regler synlige og tilgjengelige for kunden.

Klager kjøpte en SAS Plus Full Flex-billett. Denne er mer fleksibel enn andre typer billetter når det gjelder endringer og refusjon. Før klager fikk gjennomført bestillingen måtte han krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer følgende frem under pris og regler:

« After departure - cancellation permitted. Note: Partially used tickets - refund the difference - if any - between the fare paid and the fare for the journey travelled.»

Da klagers billetter kun delvis var benyttet, må t/r billetten omregnes til en enveisbillett fra Oslo til Madrid, strekningen klager faktisk reiste på. Det beløpet som da gjenstår er refundert klager sammen med skatter og avgifter. Dette i henhold til Lufthansas regler og prisstruktur. SAS kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er utbetalt.

Det vises for øvrig til SAS brev.

### **Nemnda bemerker:**

Klager var forut for bestilling av reisen i kontakt med SAS med spørsmål om bestilling av enveisbilletter eventuell endring av hjemreisen. Klager har opplyst at han fikk beskjed om at SAS benyttet Lufthansa, og at det derfor måtte bestilles tur/retur. Dersom klager bare skulle benytte seg av en reise, måtte utreisen gjennomføres og returreisen bestilles med full flex og avbestilles eller endres innenfor deres frister.

Klager bestilte billetter på SAS sin hjemmeside. Flygningene har SAS-nr (SK), og SAS har utstedt dokumenter for reisen. Det fremgår av dokumentet at flygningen blir operert av Lufthansa. SAS opplyser i sitt brev til nemnda av 13. august 2015 at billettene var «SAS Plus Full Flex».

SAS har anført at om man følger fanene i bestillingsbildet, vil man komme frem til følgende bestemmelse:

After departure - cancellation permitted.

Note: Partially used tickets - refund the difference - if any - between the fare for paid and fare for the journey travelled.

Så vidt nemnda forstår anfører SAS at dette betyr at prisen for billetten blir regnet om til hva den ville ha kostet kun å reise den strekningen som faktisk er reist, dvs. her en enveisbillett Oslo - Madrid.

**Nemnda har ved den videre vurderingen av saken delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, samtlige medlemmer uten bransjerepresentant Linda Olsen, er av den oppfatning at ordlyden er uklar. Sett hen til at klager hadde kjøpt en «SAS Pluss Full Flex»-billett på SAS sin hjemmeside, måtte klager etter flertallets vurdering kunne gå ut fra at billetten kunne avbestilles på samme måte som en «SAS Pluss Full Flex» - billett. Dersom det ikke var meningen, måtte SAS etter flertallets vurdering gitt en klar og forståelig beskjed om hva som gjaldt.**

Klager avbestilte hjemreisen og flertallet er av den oppfatning at SAS må refundere hele billettprisen for returreisen. Til fradrag kommer tidligere utbetaling.

**Nemndas mindretall, bransjerepresentant Linda Olsen, finner på sin side at SAS har overholdt sin informasjonsplikt. Det fremkommer klart og tydelig i bestillingsprosessen hvilke betingelser og restriksjoner som gjelder for denne billetten. Retningslinjen med å om kalkulere en tur/retur til en enveisbillett har Transportklagenemnda vært positiv til tidligere, og mindretallet kan ikke se hvordan SAS skulle ha kunnet uthevet reglene for billetten på annet vis.**

På bakgrunn av flertallet vurdering traff nemnda slikt

**Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at SAS refunderer hele returreisen med fradrag av utbetalt beløp.

**Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Svante Bergman, Reisegiganten AS.

*De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*