

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om å få tilbake reise/booking slik at den kan endres.

Dato

21.03.2022

Saksnummer

2021-01620

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (totalt fire personer) skulle reise med SAS fra Oslo til Las Palmas den 14. november 2021 (SK4697). Planlagt retur var den 28. november 2021 (SK4698).

Klagers booking var "SAS Go Smart". Denne billetten tillot gratis endring uten gebyr. Klager valgte denne billett-kategorien fordi de årlig reiser til Gran Canaria, og slik at de eventuelt kunne endre til ett år senere dersom dette ble ønskelig. Ifølge reglene måtte en kun betale mellomlegget hvis nye flybilletter var dyrere. Klager fikk dette bekreftet av SAS pr. telefon. Det vises i tillegg til skjermbilde av de ulike billetttypene og vilkårene som gjelder.

Klager med reisefølge bestemte seg for å ikke reise til Gran Canaria grunnet covid-19. De ville ikke ta sjansen på dette, med to små uvaksinerte barn. Da de skulle inn på SAS sine nettsider for å endre billettene kom det opp to alternativer: 1) Endre og 2) Søke om full refusjon. Klager var klar over at billettene ikke tillot full refusjon, men gratis endring. Ettersom søknad om full refusjon kom opp som et alternativ, tenkte de likevel at det ikke kunne skade å søke, og at det verste som ville kunne skje, var at de fikk avslag på søknaden og heller måtte endre billetten til neste år. Klager tenkte at SAS kanskje hadde gjort endringer, og gitt passasjerene bedre vilkår grunnet covid-19.

Da klager fikk svar på søknaden, så hun at det kun var skatter og avgifter som ble refundert. Klager ringte til SAS med en gang og sa det var skjedd en feil. Kundekonsulenten klager snakket med sa det ikke var noe å gjøre med dette. Billettene var slettet. Klager fikk beskjed om å sende en mail til kundeservice. Klager reagerer spesielt på at SAS ikke er villig til å prøve å hjelpe dem, eller gi dem noen muligheter, ettersom de ringte rett etter beskjeden de fikk. Klager forklarte mange ganger til SAS at det viktigste var å ikke miste selve reisen som dem hadde spart opp til i så lang tid.

Klager mener SAS sin informasjon er misvisende. Slik klager så det under søknadsprosessen, sto det ingen steder at dersom en sender søknaden og får avslag, så er det ingen mulighet til å reversere dette. Da har en tapt en reise for flere tusen kroner. Klager mener at søknadsprosessen er så enkel at det er skremmende. Stort sett ingen ønsker å gi fra seg så mange tusen kroner til SAS. Klager trodde at en som ved andre søknader ville få en tilbakemelding på om den ble godkjent eller ikke, for deretter å ta en avgjørelse på om det er noe en ønsker eller ikke. Klager tok ikke skjermbilder under prosessen, men har i etterkant forsøkt å finne frem til det. Det vises til fremlagte bilder. Klager bemerker at det sto full refusjon da de søkte, og ikke kun refusjon som på bildene. Det kan være SAS har endret dette i etterkant.

Klager krever ikke refusjon av reisen, men å få reisen tilbake slik at de kan endre den. Dette hadde de rett til på sin opprinnelige billett.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har tross anmodning ikke fremmet tilsvaret i saken.

Nemnda bemerker

SAS har tross oppfordring ikke fremmet tilsvaret til nemnda. Nemnda kan treffe vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 (3).

Slik nemnda forstår hendelsesforløpet sendte klager inn søknad om refusjon på eget initiativ. Dette resulterte i at flyvningen ble kansellert fra klagers, uten at flyvningene på dette tidspunktet formelt var innstilt fra flyselskapet sin side. EU-forordning 261/2004 kommer med dette ikke til anvendelse.

Klager hadde billetter i billettkategorien SAS Go Smart. I henhold til billettvilkårene er disse ikke refunderbare. Klager har med dette ikke rett på refusjon av billettene i henhold til billettvilkårene. Dette var klager klar over.

Klager har anført at SAS sine nettsider var misvisende når det gjaldt søknad om refusjon, og det ikke kom frem noen steder at innsending av søknad ville medføre automatisk og total avbestilling/kansellering av bookingen.

Nemnda legger til grunn at klager på hjemmesiden til SAS hadde valget mellom å "endre" eller "søke om full refusjon". Videre legger nemnda til grunn at det ikke fremgikk av hjemmesiden til SAS at en søknad om refusjon innebærer at reisen ble kansellert. SAS har ikke bestridt dette, og det legges derfor til grunn.

Med det faktum nemnda legger til grunn, mener nemnda at SAS er ansvarlig for klagers tap på erstatningsrettslig grunnlag.

Vilkårene for erstatning er:

- a) ansvarsgrunnlag
- b) et økonomisk tap
- c) adekvat årsakssammenheng

Nemnda mener at SAS kunne og burde gitt informasjon om at en søknad om refusjon innebar en kansellering. Videre mener nemnda at det er adekvat årsakssammeheng mellom SAS opptreden og klagers økonomiske tap.

Basert på ovenstående kan anbefaler nemnda at klager gis medhold i kravet om å få bookingen gjenopprettet, slik at hun kan ombooke. Dersom dette ikke er mulig anbefaler nemnda at SAS utsteder en voucher til klager pålydende det samme beløpet som klager betalte for de opprinnelige billettene.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager gis medhold i kravet om å få bookingen gjenopprettet, slik at hun kan ombooke. Dersom dette ikke er mulig anbefaler nemnda at SAS utsteder en voucher til klager pålydende det samme beløpet som klager betalte for de opprinnelige billettene.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)
Gustav Norman (Forbrukerrådet)
Gøran Jenssen (Widerøe)
Sølvi Hagen (Ticket)
Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)