

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om full refusjon av SAS Plus billetter, samt hotellutgifter påløpt som følge av kanselleringen gjort av SAS.

### Dato

14.10.2021

### Saksnummer

2021-00784

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og reisefølget hadde en booking med SAS med utreise fra Shanghai via København til Bergen den 10. desember 2020 og hjemreise fra Oslo via København til Shanghai den 12. januar 2021.

Klager forklarer at han og reisefølget er bosatt i Kina. I forbindelse med hjemreise til juleferie kjøpte de en flybillett med SAS. På grunn av Kinas strenge innreiseregime i forbindelse med covid-19 pandemien anså de det viktig å ha en fleksibel returbillett fra Norge, på grunn av diverse tester som var påkrevd. Klager forklarer at med dette som bakgrunn bestilte de SAS Go billett til Norge og en SAS Plus billett tilbake fra Norge til Kina, slik at de kunne være fleksible og endre eller potensielt kansellere og få refundert billetten.

Den 3. november 2020 mottok klager en e-post fra SAS om at deres booking hadde blitt endret. SAS hadde endret utreisen og lagt til et stopp i Oslo. Klager kontaktet kundeservice per telefon for å bli omrutet til Oslo samme kveld som ankomst til København. Alternativet var å bli i København til morgenen etter, men på grunn av usikkerhet i forbindelse med innreiseregler i Norge og muligheten til å kunne forlate terminalen i Oslo for å finne et hotell, anså klager det som tryggest å fly til Norge siden de er norske statsborgere. Klager legger til at reisefølget var gravid på dette tidspunktet, så å sove på en benk på flyplassen i København var ikke et godt alternativ.

På grunn av endringen SAS gjorde i forbindelse med utreisen fikk klager og reisefølget en utgift til hotellopphold i Oslo fra 10. desember til 11. desember 2020 på totalt kr. 1034,10. Dette er en utgift de ikke ville hatt hvis ikke SAS hadde kansellert den opprinnelige billetten.

Klager mottok 4 e-poster fra SAS med endringer i bookingen i perioden 17. november 2020 til 4. desember 2020. Klager forklarer at det var endringer i oppsatt rutetid ("schedule change"). Disse var informert om via e-post, mens detaljene var kun tilgjengelig på SAS sin hjemmeside, slik at det ikke ble sendt ny reiserute, og det fremgikk heller ikke av e-posten hva selve endringen var. Klager viser til innsendt dokumentasjon.

Klager og reisefølget hadde en SAS plus billett for hjemreisen, fra Oslo via København til Shanghai den 12. januar 2021 med SK1471 og SK997.

SAS tilbyr at forbrukere kan kjøpe to forskjellige billetttyper på hver av reisens del. Da klager og reisefølget fikk behov for å kansellere returbilletten ble de overrasket over å kun få refundert 455 NOK per person på SAS Plus billetten fra Oslo til Shanghai. Klager forklarer at SAS mener at de siden SAS Go billetten til Norge ble brukt, så bortfaller rettigheten til refundering for SAS Plus billetten. Klager og reisefølget stiller seg helt uforstående til dette, da de betalte for en fleksibilitet de ikke fikk benyttet. Klager mener at det ikke gir noen mening for han som forbruker å kjøpe fleksibilitet på tilbakeveien om den ikke kan benyttes. Intensjonen i dette tilfellet var å kjøpe fleksibilitet med tanke på reiserestriksjoner i forbindelse med pandemien.

Klager forklarer at dersom de kun trengte en SAS Go billett begge veier ville de kjøpt dette. Det fremstår som villedende at SAS selger forskjellige billetttyper på samme reise, men at de ikke innehar den fleksibiliteten som det reklameres for. SAS henviser til sine billettregler, men etter klagers vurdering av disse er de også misvisende da det er oppdelt i 'Utreise' og 'Hjemreise', men i dette tilfellet henviser de til at 'Hjemreisen' ikke er refunderbar etter 'Departure'. SAS kansellerte hele SAS Plus booking, men brukte kun den delen som var SAS Go, som er en lavere bookingklasse.

Klager viser til billettreglene hvor det tydelig fremgår forskjellige regler for SAS Go og SAS Plus billetter. Det er SAS Plus billetten de krever refundert. Klager anfører at det ikke fremgår av billettreglene for 'Fare component 2' at refusjon ikke er mulig dersom man har benyttet 'Fare component 1'. Det står kun at billetten er ikke-refunderbar etter avgang, men da stiller klager spørsmål om hvilken avgang det er snakk om. Skal man forstå det slik at "after departure" betyr etter bruk av utreisebilletten når det er snakk om to separate billettregler da SAS har solgt to forskjellige typer billetter? Dette fremstår ikke klart og det er forvirrende siden hele intensjonen med å booke en fleksibel billett er fleksibiliteten.

Det blir ytterligere forvirring dersom en ser hen til artikkel 12.3.1 (b) i SAS sine befordringsvilkår hvor det fremgår følgende:

"(b) Hvis en del av billetten er brukt, vil refusjonen være et beløp tilsvarende differansen mellom den betalte billettprisen og gjeldende billettpris for reise mellom de punkter billetten er blitt anvendt for, med fradrag for eventuelle tjenestegebyrer og/eller kanselleringsgebyrer."

Klager mener at å finne frem til reglene for refusjon er forvirrende, om ikke også villedende, siden det er en klar forskjell mellom billetttypene som også har forskjellige priser. Ved å dele opp billettreglene i to forskjellige deler av reisen og deretter kun vise til "after departure", som lekmann burde man ikke måtte anta at SAS Plus billetten blir en SAS Go billett når man har kjøpt 1 stk. SAS Go billett og 1 stk. SAS Plus billett.

Klager anfører at han kansellerte billetten før den aktuelle hjemreisen. Klager og reisefølget krever full refusjon for disse billettene. Klager forklarer at de forstår at det er et gebyr i billettrefusjonen, da dette er tydelig opplyst på SAS sine bestillingssider.

Klager legger til at de kontaktet kundeservice den 10. desember 2020 for å få i orden et vegetarisk måltid for en av de reisende og ble sjokkert da de fikk vite at billetten deres hadde blitt kansellert. De fikk ikke noen hjelp av kundeservice, men ble bedt om å kontakte EuroBonus Gold. De gjorde dette, men ble sendt tilbake til kundeservice. De kontaktet kundeservice igjen og klarte å få hjelp der med å få gjenopprettet reservasjonene. SAS hadde allerede satt i gang refusjonen, så dagen etter måtte klager betale hele billettbeløpet til SAS før han hadde mottatt refusjonen. Klager anfører at da han snakket med kundeservice 11. desember 2020 ble det bekreftet at SAS interne robot hadde kansellert reservasjonen uten noen instruksjon fra klager. Dette var noe de fant ut tilfeldig da de ringte for å booke vegetar måltidet. Dersom de hadde møtt opp på flyplassen for å reise og der funnet ut at reisen hadde blitt kansellert, ville det vært et stort problem forårsaket av SAS. Denne hendelsen burde være nok for at SAS tilbyr refusjon og en unnskyldning.

Klager legger til at som EuroBonus Gold medlemmer så hadde de forventet mer av SAS.

Klager viser til innsendt dokumentasjon i saken.

Klager krever full refusjon av SAS Plus billettene etter avdrag for kanselleringsgebyr, samt hotellutgifter påløpt som følge av kanselleringen gjort av SAS.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

SAS har, til tross for gjentatte henvendelser fra sekretariatet for Transportklagenemnda, ikke inngitt tilsvaret i saken.

SAS sendte inn et midlertidig svar i saken og ba om ytterligere dokumentasjon fra klager. Klager har sendt inn etterspurt dokumentasjonen og SAS har blitt gitt en ny mulighet til å inngi tilsvaret etter dette, men har ikke inngitt tilsvaret.

Til klager har SAS opplyst at SAS Plus-billetter er refunderbare mot et gebyr dersom hele reisen kanselleres og kanselleringen gjøres minst 1 time før avreise. SAS har videre forklart at siden klager brukte utreisebilletten sin hadde de kun krav på refusjon av skatter og avgifter.

## Nemnda bemerkjer

Klagers utreise var SAS Go billett med følgende tider:

- Den 10. desember 2020 fra Shanghai til København med SK998
- Den 10. desember 2020 fra København til Bergen med SK2870.

Nemnda legger til grunn at SK2870 ble kansellert, og at klager ble booket om til følgende reise:

- Den 10. desember 2020 fra København til Oslo med SK1474
- Den 11. desember 2020 fra Oslo til Bergen med SK251.

Klager og reisefølget hadde en booking med SAS med utreise fra Shanghai via København til Bergen den 10. desember 2020 og hjemreise fra Oslo via København til Shanghai den 12. januar 2021.

Nemnda legger til grunn at reisen fra Shanghai til Bergen via København ble kansellert og at klager ble booket om via Oslo.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7. Dette gjelder imidlertid ikke dersom det opplyses om den innstilte flygingen minst to uker før planlagt avgangstid jf. artikkel 5 nr. 1 bokstav c i. I dette tilfellet fikk klager beskjed den 3. november, altså mer enn to uker før avreise. Klager har derfor ikke krav på standarderstatning.

Klager har imidlertid krav på å få dekket utgiftene til hotellovernatting jf. artikkel 9 nr. 1 bokstav b. Nemnda anbefaler at SAS dekker klagers utgifter til hotell med 1034,10 kroner.

Når det gjelder returreisen hadde klager SAS Plus billetter med følgende tider:

- Den 12. januar 2021 fra Oslo til København med SK1471
- Den 12. januar 2021 fra København til Shanghai med SK997

Klager kansellerte selv returen fordi klager var av den oppfatning at returen kunne kanselleres mot et gebyr.

Hvorvidt dette stemmer beror på en tolkning av avtalen. Avtalen skal i utgangspunktet tolkes objektivt.

SAS har opplyst til klager at SAS Plus-billetter er refunderbare mot et gebyr dersom hele reisen kanselleres og kanselleringen gjøres minst 1 time før avreise. SAS imidlertid ikke fremlagt dokumentasjon på at dette er en del av avtalevilkårene med klager.

Klager har på sin side lagt frem dokumentasjon som tilsier at det er avtalt at klager har rett på refusjon mot et gebyr for returen.

Ordlyden "kan refunderes mot et gebyr før avgang" kan både forstås om avgang på hele reisen (i praksis avgang for utreisen) eller det kan forstås som avgangen til hver enkelt del av reisen. Når dette ses i sammenheng med klagers dokumentasjon på at SAS selv har delt billettvillekårene i to separate etapper, er nemnda enig med klager i at det er mest nærliggende å tro at billetten kan refunderes mot et gebyr før avgang på den enkelte etappe.

Videre har klager lagt frem billettvillekårene til SAS der det fremgår om frivillige refusjoner i punkt 12 b: "Hvis en del av billetten er brukt, vil refusjonen være et beløp tilsvarende differansen mellom den betalte billettprisen og gjeldende billettpris for reise mellom de punkter billetten er blitt anvendt for, med fradrag for eventuelle tjenestegebyrer og/eller kanselleringsgebyrer." Dette tilsier at også at det er det mulig å refundere ubrukte deler av billetter ved frivillige refusjoner.

Transportklagenemnda anbefaler at SAS refunderer klagers billetter på returen mot avtalt gebyr.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 1034,10 kroner til klager for overnattingen på hotell, samt refunderer klagers billetter på returen mot avtalt gebyr.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)