

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av flybilletter.

Dato

15.12.2021

Saksnummer

2021-01218

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) hadde flybilletter med SAS fra Oslo til London den 23. juni 2021 (SK803), med retur den 28. juni 2021 (SK810). I henhold til billettvilkårene skulle det være mulig å ombooke reisen eller motta voucher tilsvarende billettkostnaden (med ett års gyldighet) ved avbestilling innen 72 timer før avgang.

Den 14. juni avbestilte klager reisen på SAS sine nettsider. Inne på nettsiden var det to valg: "Change booking" eller "apply for refund". Det var ingen valg eller veiledning spesifikt for voucher. Klager valgte da naturligvis å trykke på apply for refund, da de ikke skulle reise. Resultatet av dette var at klager kun fikk refusjon av skatter og avgifter. De fikk ingen voucher for resten av det tilgodehavende. Klager tok umiddelbart (mindre enn 30 minutter senere) kontakt med SAS sin kundeservice. Han fikk beskjed om at de ikke kunne rette opp i dette, da roboten allerede hadde prosessert. Han ble videre fortalt at han skulle ha foretatt avbestillingen på en annen måte, men de kunne ikke fortelle hvordan. Klager sendte en skriftlig klage til SAS, og fikk diverse svar på engelsk.

Klager anfører at SAS sine hjemmesider har manglende funksjonalitet og forklaring/veiledning, og at dette var årsaken til at klager ikke valgte riktig prosess for avbestillingen. Klager skjønner fortsatt ikke hvordan han skulle ha handlet annerledes. De hadde kjøpt flybilletter som tillot fleksibilitet i form av ombooking eller voucher. Klager mener de med dette er berettiget til å få den resterende billettsummen refundert, i det minste i form av voucher.

Klager har fremsatt krav om full refusjon av billettene eller eventuelt en voucher for reise på totalt 4674 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke fremmet tilsvaer i saken.

Nemnda bemerkjer

SAS har tross oppfordring og påminnelse ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer vedtaket på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Basert på klager fremstilling legger nemnda til grunn at klagers flybilletter tillot omgjøring til voucher tilsvarende billettakostnaden dersom dette ble gjort innen 72 timer før avgang. Nemnda legger denne til grunn ettersom SAS ikke har bestridt dette.

Klager oppgir at de avbestilte bookingen den 14. juni 2021. Dette var mer enn 72 timer før avgang.

I henhold til avtalen har klager krav på refusjon i form av voucher. I lys av kjøpsavtalen mener nemnda at klager hadde rimelig grunn til å tro at han ville motta refusjon i form av voucher da han trykket på "refusjon" på SAS' hjemmeside.

Nemnda anbefaler derfor at klager får refusjon av det resterende beløpet i form av voucher med gyldighet på ett år.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS refunderer den resterende billettsummen (4674 NOK) i form av en voucher med gyldighet på ett år.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)