

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av EuroBonus-poeng og differanse på skatter og avgifter.

### Dato

29.10.2022

### Saksnummer

2022-01185

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager prøvde i starten av februar 2022 å bestille en billett med SAS fra Bergen til Oslo med utreise den 24. juni 2022 og retur den 26. juni 2022. Han ønsket å betale med EuroBonus-poeng som hadde utløpsdato den 28. februar 2022.

Klager hadde store problemer med å få booket reisen. Ved forsøk på å betale med poeng fikk han feilmelding «Beklager, vi kunne ikke behandle betalingen din. Prøv igjen, eller ring oss og vi vil prøve å hjelpe deg». Klager forsøker å bruke flere ulike PCer og nettlesere for å gjennomføre betalingen, han forsøker mange ganger over flere dager, men det fungerer ikke. Klager tar kontakt med kundeservice på telefon og chat, men de klarer ikke hjelpe. Dette resulterer i at klagers 8000 poeng utløp den 28. februar.

Den 10. mars klarer klager å bestille og betale for billetten, men da har prisen gått opp til 28 016 poeng og kr. 463 i skatter og avgifter.

Den 30. april utløper 1498 poeng uten at SAS rydder opp i problematikk. Disse poengene skulle ha blitt brukt i det opprinnelige billettkjøpet, men SAS tok isteden poeng fra klagers ektefelle som har poeng som ikke utløper da han er diamantmedlem.

Klager krever refusjon for sitt tap av poeng:

Faktisk brukt poeng	28016
Skulle ha brukt	19454
Sum	8562
Utløpt poeng	8000
Sum poeng krav	16562

.

I tillegg krever klager:

Faktisk betaling for skatter og avgifter NOK 463

Skulle ha betalt NOK 389

Sum krav NOK 74

Klager krever også erstatning for 1498 poeng som utløp den 30. april. Klager ønsker kompensasjon enten i penger eller i voucher.

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

SAS forstår det slik at klager i februar forsøkte å booke billetter for en reise i juni. Som betalingsmiddel skulle han bruke sine EB-poeng da gyldigheten av disse var i ferd med å utløpe. Det er fremlagt skjermdumper som viser at klager hadde problemer med å få gjennomført betalingen, og det er forklart at det er forsøkt med flere PCer og nettlesere. Klager anfører at det må være SAS sin skyld og at han skal stilles økonomisk som om dette aldri hadde skjedd.

SAS har ikke registrert større problemer med betalingsløsningene i februar 2022. Det er heller ikke rapportert om store problemer rundt tidspunktet klager har tatt en skjermdump av nettsiden der det fremkommer at den har en systemfeil. Det er heller ikke registrert store problemer med betaling i perioden 15.-22. februar som klager hevder han ikke fikk betalt.

Det faktum at det ikke er rapport flere lignende hendelser viser at dette er forhold SAS ikke kan holdes ansvarlig for, og under ingen omstendigheter medføre at SAS er erstatningsansvarlig for verken poeng som utløper, eller forhøyede skatter og avgifter.

SAS bemerker at poeng som opptjenes i EuroBonus-programmet har en gyldighet på fem år for medlemsnivåene Basic, Sølv, og Gull. For Diamant og Pandion har ikke poengene noen utløpsdato. Klager har med andre ord hatt fem år på å bruke poengene. Dersom klager avventer bruk av poengene til det kun gjenstår dager, og det ikke finnes tilgjengelige priser, billetter eller at man av andre grunner ikke får gjennomført bestillingen må ansvaret og et eventuelt tap bæres av klager selv.

På bakgrunn av det ovennevnte bestrider SAS kravet i sin helhet.

### **Nemnda bemerker**

Det er uenighet mellom partene om problemene med å bestille reise med bonuspoeng på nettsiden til SAS skyldes teknisk feil på nettsiden eller brukerfeil fra klagers side.

Klager har vedlagt flere skjermdumper som viser problemer med betalingen på nettsiden til SAS. Det er blant annet lagt ved bilde av en feilmelding der det står «Systemfeil. Vi har et teknisk problem for øyeblikket, prøv å bestill flybilletter på nytt. Kontakt SAS Sales og Service for hjelp hvis problemet vedvarer.»

Klager har forklart at han har forsøkt å bruke flere ulike PCer og nettlesere for å gjennomføre betalingen, han har forsøkt mange ganger over flere dager og han har vedlagt en lang chatlogg med kundeservice der han ber om hjelp til å løse problemet. SAS har anført at det ikke er registrert større problemer med betalingsløsningen i denne perioden, men ikke vedlagt noe dokumentasjon i saken.

Nemnda mener at klager har sannsynliggjort at det var tekniske problemer på nettsiden til SAS som gjorde at klager ikke fikk gjennomført betalingen. Nemnda bemerker også at klager har foreslått andre løsninger for å kunne benytte poengene før de gikk ut, for eksempel ved at SAS gjennomførte bestillingen og sendte faktura på skatter og avgifter. Dette har ikke SAS ønsket å gjøre. SAS har heller ikke klart å hjelpe klager på annen måte til å få bestilt reisen før poengene gikk ut, selv om klager har ringt og bedt om hjelp slik det fremkommer at han skal gjøre i feilmeldingen.

Nemnda mener basert på dette at klager har krav på at SAS erstatter klagers utløpte poeng, samt dekker prisøkningen på flyreisen inkludert avgiftene fra han forsøkte å bestille i februar frem til faktisk gjennomført bestilling den 10. mars 2022. Dette tilsvarer 16562 poeng samt kroner 74 i forhøyede avgifter.

Klager har også krevd erstatning for 1498 bonuspoeng som utløp den 30. april 2022. Klager anfører at det er benyttet poeng fra hans ektefelle istedenfor hans poeng ved bestillingen. Nemnda mener at det ikke er sannsynliggjort at dette skyldes feil fra SAS sin side og kan derfor ikke anbefale at klager får medhold i dette kravet.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS erstatter klagers tap på 16562 bonuspoeng samt 74 kr i forhøyede avgifter.

## **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Christine Alette Benum

Gustav Norman (Forbrukerrådet)