

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av penger og Eurobonus-poeng eller dekning av nye billetter. Tvist om flyselskapets tilbud om reisegavekort og gratis ombooking også gjaldt for bestillinger delvis kjøpt med poeng.

Dato

08.04.2021

Saksnummer

2020-02474

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Den 10. februar 2020 kjøpte klager billetter for seg selv og tre medpassasjerer fra SAS for en reise med WF617 fra Bodø til Bergen den 10. mai 2020. Han betalte delvis med Eurobonus-poeng, delvis med penger. Klager anfører at SAS den 14. mars 2020 skrev på nettsidene sine at passasjerer som skulle reise frem til den 31. mai 2020, kunne avbestille reisen og få et reisegavekort tilsvarende verdien av billettene. Klager anfører videre at den 22. april 2020 skrev SAS at passasjerer som skulle reise frem til den 31. mai 2020 og hadde bestilt reisen før den 4. mars 2020, kunne ombooke billettene gebyrfritt. Ved kontakt med SAS fikk klager imidlertid beskjed om at dette ikke stemmer i tilfeller hvor billettene er blitt delvis betalt for med poeng. Klager anfører at dette ikke fremgår noe sted på nettsidene til SAS.

Klager krever enten refusjon av pengene og poengene som ble brukt på reisen, som utgjorde henholdsvis 2364 NOK og 35700 Eurobonus-poeng, eller 4118 NOK i dekning av nye billetter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise i februar 2020 for en reise fra Bodø til Bergen den 10. mai 2020 med WF617. SAS tilbød passasjerer som hadde bestilt en reise før 4. mars 2020 med avreise innen en gitt dato, gebyrfri ombooking eller en verdikupong som kunne benyttes på en senere reise.

Tilbud om verdikupong gjelder med noen unntak, og disse ble formidlet til klager da han kontaktet kundeservice. For reiser som er betalt delvis med penger og delvis med poeng er det noen tekniske utfordringer knyttet til omgjøringen til verdikupong, da dette fordrer

at det foreligger en gitt pengeverdi/sum. Derfor ble det bestemt at rene Eurobonus-bestillinger, og bestillinger som var delvis kjøpt med poeng, ikke var omfattet av tilbudet.

SAS bemerker at tilbudet om gebyrfri ombooking og verdikupong var en ren goodwill fra selskapet og ikke en rettighet som passasjerer har. Dersom klagers flyavgang med Widerøe hadde blitt innstilt, ville billettene blitt refundert fullt ut i poeng og penger.

Klager viser for øvrig til generell informasjon om tilbud om verdikuponger og gebyrfri ombooking som ble publisert på nettsidene, og ikke til en e-post som ble sendt direkte til klager.

I perioden da SAS tilbød gebyrfri ombooking og verdikupong, var denne ordningen svært godt kjent blant SAS' representanter på telefon og chat, og SAS stiller seg derfor sterkt tvilende til at klager er blitt nektet å ombooke billettene sine til et annet tidspunkt. Det understrekes at selve ombookingen var gebyrfri, men eventuelle mellomlegg i pris måtte betales dersom den nye avgangen var i en dyrere klasse. Siden klager hadde en av de laveste prisklassene, er det svært sannsynlig at det ville påløpe et mellomlegg i forbindelse med en ombooking til et annet tidspunkt.

Klager har oppgitt at han ringte til SAS både før og etter den 22. april.

Bestillingshistorikken viser at klager var i kontakt med kundeservice den 8. mai vedrørende en verdikupongforespørsel, og det er lagt inn informasjon om at passasjerer ble informert om reglene for verdikuponger. Det er ikke oppgitt noe sted at klager har spurt om eller er blitt nektet å booke om reisen. SAS anfører at dersom klager flere ganger er blitt feilaktig nektet å booke om, ville representanten ha lagt inn opplysninger om dette.

SAS vil refundere skatter og avgifter for de ubrukte billettene, men ikke imøtekomme klagers krav om full refusjon av opprinnelige billetter.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at flyvningen ikke ble kansellert av flyselskapet, slik at EU-forordningens regler om rett til refusjon eller omruting ikke gjelder. Spørsmålet om rett til refusjon må derfor baseres på annet grunnlag.

Klager har lagt frem dokumentasjon på at SAS på sin hjemmeside den 14. mars opplyste at passasjerer som skulle reise frem til 31. mai kunne avbestille reisen og få en voucher tilsvarende verdien av billettene.

Nemnda mener at klager har rimelig grunn til å tro at dette gjelder hennes flyvning og SAS her derfor bundet til å utstede en voucher pålydende billettprisen. SAS har ikke presentert at dette ikke gjelder for billetter betalt delvis med eurobonuspoeng og delvis med penger.

Nemnda mener derfor at SAS må utstede en voucher til klager tilsvarende billettprisen for flyvningen med WF617.

Når det gjelder spørsmålet om klager har rett på refusjon som følge av at han ble nektet ombooking, mener nemnda at det er uklart hva som ble sagt mellom partene. Dette er et bevisspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen i nemnda. Saken avvises derfor, jf. forskrift om klagenemnd for passasjertransport § 6-2 bokstav d.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utsteder en voucher til klager. For øvrig avvises saken.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)