

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av eurobonuspoeng grunnet fikk ikke endret eurobonusbillett.

Dato

28.06.2022

Saksnummer

2022-00249

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde eurobonus billetter tur/retur USA med utreise fra Oslo den 14. januar 2022 til Miami og retur den 18. februar fra New York. Etter avreise ringte klager SAS for å endre returbilletten til Miami - Oslo. Det var på dette tidspunktet veldig tomme fly. Klager fikk svar at det ikke var mulig å endre en allerede påbegynt eurobonusreise, dette til tross for at det står i reglene at man kan endre eurobonusreiser inntil 24 timer før avgang.

Klager endte opp med å kjøpe ny eurobonusbillett for hjemreise Miami - Oslo den 18. februar 2022.

Klager krever refundert de 36 000 eurobonuspoengene hun måtte bruke for å kjøpe ny billett hjem.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde opprinnelig reise med SAS fra New York til Oslo 18. februar 2022 og ringte SAS for å endre reisen etter at utreisen var brukt. Regler på eurobonusreiser tilsier at endring og kansellering må gjøres innen 24 timer før "utreisens" avgang. SAS mener denne teksten er tydelig nok da den presiserer "utreise" og ikke avreise.

SAS vil refundere skatter og avgifter på ubenyttet retur fra New York til Oslo 18. februar 2022, men kan ikke imøtekomme klagers krav om tilbakeføring av 36 000 ekstra poeng som ble brukt for å reise fra Miami på returen.

Nemnda bemerker

Klager hadde følgende reiserute:

Den 14. januar 2022 Oslo - Miami

Den 18. februar 2022 New York - Oslo

Reisen var betalt med eurobonus-poeng.

Klager benyttet seg av utreisen den 14. januar 2022. Etter ankomst USA kontaktet klager SAS fordi hun ønsket å endre returreisen sin. Klager var av den oppfatning at hun kunne endre returreisen inntil 24 timer før returen hadde avreise.

Hvorvidt klager har krav på dette beror på en tolkning av avtalen inngått mellom SAS og klager.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og forbrukerrepresentantene, mener at avtalen SAS og klager har inngått er uklar, og at det er SAS, som både forfatter av vilkårene og den profesjonelle part, som er ansvarlig for denne uklarheten jf. prinsippet i avtaleloven § 37 nr. 3.

På den ene siden fremgår det av vilkårene for eurobonus at "Poeng kan ikke overføres tilbake etter at en aktivitet er begynt, og en returreise kan ikke ombookes eller refunderes."

På den andre siden kommer det frem på hjemmesiden til SAS at "Ja, du kan endre en bonusreise opptil 24 timer før avgang". Etter nemndas syn kan dette forstås slik at reisen kan endres opptil 24 timer før utreisen og opptil 24 timer før returen.

Mindretallet, bransjerepresentantene, mener at eurobonus vilkårene er klare og at det er passasjerenes ansvar å sette seg inn i vilkårene for billettene de kjøper før kjøpet gjennomføres. Dette gjelder også for kjøp foretatt med bonuspoeng.

I tråd med flertallets syns anbefaler nemnda at SAS refunderer 36 000 bonuspoeng til klager.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS refunderer 36 000 eurobonuspoeng til klager.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)