

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om å få benytte Companion Ticket.

### Dato

15.06.2021

### Saksnummer

2020-03757

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Det vises til klagers brev for fullstendig beskrivelse av hendelsesforløpet. Oppsummert har klager forklart følgende:

Den 23. desember 2019 booket klager en tur/retur reise til Bali (28. juni 2020 - 7. juli 2020). Klager brukte sin "Companion Ticket". Grunnet Covid-19 ble flyvningene kansellert. Klager fikk beskjed den 1. og 2. juni 2020. Klagers Companion Ticket ble forlenget til 30. november 2020.

Den 30. november 2020 forsøkte klager å bestille en ny reise til Bali for sommeren 2021. Klager forsøkte å ringe inn, men fant ut at de stengte kl. 17:00. Klokken var på dette tidspunktet 17:30. Basert på brevet klager hadde mottatt av American Express kunne han også booke en tur og bruke Companion Ticket på internett. Klager prøvde dette, men fikk feilmelding.

Klager ble nervøs, da han måtte benytte Companion-billetten innen utløpet av dagen. Kontoret var stengt og nettsiden viste feilmelding. Klager roet seg imidlertid ned da han så meldingen på American Express sine hjemmesider vedrørende Companion Ticket og booking med SAS.

Klager forsøkte å ringe da SAS åpnet morgenen den 1. desember 2020. Klager fikk beskjed om at billetten var utløpt. Klager forklarte situasjonen som hadde oppstått kvelden før. Dette var ikke til hjelp. Klager fikk beskjed om at en ikke kunne booke flyvninger med Companion Ticket med andre flyselskaper enn SAS i Star Alliance over nettet. Dette kunne kun gjøres over telefon.

I brevet klager mottok fra American Express var det ingen info om begrensningene knyttet til booking. Dersom klager hadde vært klar over at en ikke kunne booke over nett

ville han booket fly med SAS til Tokyo og benyttet Companion-billetten. Det er viktig å påpeke at klager forsøkte å booke innen fristen.

I telefonsamtale med SAS den 3. desember 2020 fikk klager beskjed om at fristen faktisk hadde vært utsatt til 2. desember, men at klager nå var én dag for sent ute. Klager har anført at han ikke ble informert om dette under telefonsamtalen med SAS den 1. desember 2020. Klager opplevde å ikke bli trodd av SAS.

Klager ønsker å benytte sin Companion Ticket.

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

Da dette omhandler eurobonus og gjelder et spesielt tilbud som er utgått samt mange påstander fra klager vedrørende misinformasjon, ble det behov for å gjøre en del undersøkelser. For øvrig stiller SAS spørsmål ved om klager i dette tilfellet har klagerett, med henvisning til transportklagenemndforskriften § 1-3 jf. § 1-4 og mener at en tvist om en passasjers rett til å få forlenget et tilbud om kjøp av billetter gitt av Amex – faller utenfor det saksområdet som nemnda kan behandle.

Imidlertid vil SAS redegjøre for det som SAS mener er det viktigste elementet i saken, hvorvidt dette tilbudet (Amex, 2 for 1) var forlenget fra 30.11.20 til 02.12.20. Det er ingenting som tyder på at tilbudet fra amex ble ytterligere forlenget med 2 dager. Det har vært noen forlenginger i forbindelse med kansellerte flyvninger og de datoer ble alltid satt siste dag i mnd, som 30.11.20. Viser til vedlagt mail korrespondanse med partner avdelingen.

Klager var inne på nettsiden for å booke samme dag som tilbudet gikk ut (30.11.20) og dagen etter (01.12.20) ble klager informert om at tilbudet var gått ut og at det ikke var mulig å gjøre noe med dette. Videre hevdes det at klager fikk beskjed av noen pr telefon den 03.12.20 at tilbudet var forlenget til 02.12.20, men ut fra de undersøkelser som er gjort var ikke tilbudet forlenget.

Det er beklagelig at klager har fått misvisende informasjon men SAS påpeker at det første svaret klager fikk den 01.12.20 var korrekt og at feilinformasjonen som ble gitt senere ikke kunne endret utfallet i saken, da fristen allerede var passert. Dersom tilbudet hadde vært forlenget og klager gikk glipp av tilbudet fordi SAS feilinformerte dagen innen utløp, hadde saken stilt seg annerledes.

SAS påpeker at tilbudet allerede var forlenget grunnet covid-19 og klager var i dette tilfellet også sent ute med å bestille reisen sin.

### **Nemnda bemerker**

I henhold til transportklagenemndforskriften § 1-3 har nemnda rett og plikt til å behandle tvister mellom passasjerer som klager i medhold av § 1-4 og foretak som nevnt i § 1-7.

Klager har innledningsvis i saksbehandlingen blitt orientert om at finansselskapet American Express ikke hører inn under de tjenesteytere som er underlagt nemndas klageordning, jf. § 1-7. Klager har bekreftet at han ønsker at saken viderebehandles med SAS som klagemotpart. Klager har også rettet klage til SAS hvor det anføres at han har blitt gitt feilinformasjon som medførte et tap. Nemnda mener at tvisten rettet direkte mot SAS hører inn under nemndas kompetanse jf. transportklagenemndforskriften § 1-3.

Klager sine flyvninger på opprinnelig reise til Bali i juni/juli 2020 ble kansellert. Kanselleringer kan gi rett til standarderstatning jf. EU-forordning 261/2004. Nemnda kan ta opp spørsmålet om standarderstatning på eget initiativ i saker hvor det er aktuelt. Selskapene er informert om dette. I denne saken ble klager imidlertid informert om kanselleringen over to uker før planlagt avgangstid, og er således ikke berettiget standardkompensasjon, jf. artikkel 5 bokstav punkt 1 c) punkt i).

Spørsmålet for nemnda er om SAS kan klandres for at klager ikke fikk benyttet sin Companion Ticket innen fristen.

Nemnda mener SAS kan ikke lastes for informasjonen på American Express sine egne hjemmesider, eller infobrev fra American Express vedrørende Companion Ticket.

Klager har imidlertid anført at han i telefonsamtale med SAS den 3. desember 2020 ble fortalt at fristen egentlig hadde vært utsatt til 2. desember 2020. Klager anfører at han ikke fikk beskjed om dette fra SAS under deres telefonsamtale den 1. desember 2020. Dersom han hadde fått beskjeden hadde han rukket å bestille.

Klager har anført at hans påstand blir tydelig bevist dersom en lytter til telefonsamtalen med SAS. SAS har på sin side anført at etter deres undersøkelser var det ingen forlengelse av tilbudet og at informasjonen klager mottok den 1. desember var korrekt.

Det er ord mot ord vedrørende hva som ble sagt per telefon mellom klager og SAS. Nemnda mener med dette at saken er av en slik art at vedtak ikke kan fattes på forsvarlig vis uten at partene avgir muntlig forklaring. Saken reiser også bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen og egner seg av denne grunn ikke for behandling av nemnda.

Nemnda har etter en helhetsvurdering besluttet at spørsmålet vedrørende benyttelsen av Companion Ticket og tvisten rundt dette må avvises, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav c) og d).

Klager kan forsøke å rette en klage direkte mot American Express dersom han mener han har fått misvisende informasjon fra dette selskapet. Finansselskapet American Express er som tidligere påpekt ikke underlagt nemndas klageordning, jf.

transportklagenemndforskriften § 1-7. Dersom klager ønsker å gå videre med saken mot American Express anbefales han å kontakte Finansklagenemnda for nærmere veiledning.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler ikke at det utbetales standarderstatning for kanselleringen. Spørsmålet vedrørende bruk av Companion Ticket og tvisten rundt dette er besluttet avvist, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav c) og d).

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Gøran Jenssen (Widerøe)