

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om utbetaling av bonuspoeng grunnet nektet utstedelse av flybilletter.

### Dato

14.09.2023

### Saksnummer

2023-00256

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt reise t/r Oslo-Hong Kong med bookingreferanse TH92JR den 25. mars 2020.

SAS la ned denne ruten kort tid etter bestilling og det har oppstått flere endringer på den opprinnelige bookingen. Dette skyldtes endring av reiseråd og kanselleringer på grunn av Covid-19-pandemien.

Den 26. januar 2022 ble klager fortalt på telefon at han kunne fritt endre til en annen destinasjon i Asia, uten endringer av poengkostnaden. Den opprinnelige bookingen kostet 60 000 poeng. Dette var en SAS MasterCard FlyPremium-booking. Denne endringen var simpel, og ble billetterert på få minutter av en person på deres kundeservice.

Den nye ruten ble Oslo-København-Phuket-Stockholm-Oslo, med avreise 23. mars 2022, og retur 9. april 2022.

Som følge av koronasmitte i nærmeste familie, tok klager kontakt med SAS på telefon 19. mars 2022 for å undersøke muligheten til å endre datoer på denne bestillingen. Nok en gang var det en serviceinnstilt person på kundeservice som undersøkte om dette var mulig, før klager ble fortalt at dette var uproblematisk å endre dette på reiser til/fra Asia som opprinnelig hadde avreise før 31. august 2022.

Det ble funnet en ny rute sammen, som til slutt endte opp til å bli Oslo-London-Incheon-Phuket-Incheon-Frankfurt-Oslo med avreise 9. februar 2023, og retur 22. februar 2023. Klager ble fortalt at siden det var helg, og EuroBonus-avdelingen var stengt, så ble denne sendt til billettering og klager kunne vente seg nye billetter på e-post over

helgen. Personen klager snakket med, skulle selv ta kontakt med klager for å følge opp bestillingen.

På mandag den 21. mars ble klager ringt opp av samme person. Hun fortalte klager om avgiftene som måtte betales. Det var 450 NOK i serviceavgift og ca. 500 NOK i ekstra avgifter som følge av en omberegning av billetten. Hun skrev ned kredittkortnummer, utløpsdato og sikkerhetsnummer og forsikret klager om at hun skulle ta dette videre og ta kontakt. Klager hørte ikke noe mer fra henne, så senere på kvelden samme dag ringte klager på nytt og ba om tilbakeringing. Klager fortalte da om hva som hadde skjedd, og at klager hadde blitt lovet å bli ringt tilbake av personen klager hadde snakket med tidligere samme dag, samt lørdagen før.

Personen klager nå snakket med sa at han ikke kunne se at denne hadde blitt sendt i noen kø, men han skulle sørge for at det ble gjort. Han forsikret klager om at billetten med Thai Airways førstkommende onsdag var ute av systemet, og det kun var de nye flyvningene som nå lå inne.

Tirsdag den 22. mars tar klager på nytt kontakt med SAS. Det var begge ganger ingenting nytt å berette om bestillingen, den lå fortsatt i kø for å bli behandlet av EuroBonus-avdelingen.

Onsdag 23. mars prøver klager på nytt igjen. Ingen oppdateringer på billetteringen, og får beskjed om at det kan ta litt tid ettersom de nye datoene ikke er før i 2023.

Klager tar kontakt igjen med SAS torsdag den 26. mars. Klager får beskjed om at SAS ikke ønsker å billettere disse nye billettene, som følge av feil poengberegning. Klager prøver å forklare at dette er veldig merkelig, da det er kun snakk endring av datoer, men samme destinasjon. Klager fortalte videre at han opprinnelig hadde avreise til samme sted i går, men som hadde blitt endret i helgen. Under ingen omstendigheter hadde klage blitt fortalt at dette skulle medføre endring av poengpris – tvert i mot. Det eneste alternativet klager har er å kansellere bestillingen, blir han fortalt. Klager sier klart ifra om at dette ikke er noe han ønsker, og ber han la bestillingen ligge slik at klager kan eskalere saken videre med riktig avdeling hos SAS. Han sjekker igjen med senioravdelingen, og får beskjed om at dette ikke kommer til å skje.

Etter samtale med senioravdelingen kommer han tilbake og forteller at bestillingen har blitt kansellert, og de har gitt klager en kompensasjon på 5000 poeng for det som har skjedd. Klager gir til beskjed om at dette ikke er noe han ønsker, samtidig som klager ber han notere at han både har gitt klar beskjed om at han ikke ønsker noen kompensasjon på 5000-poeng, ei heller at bestillingen kanselleres.

Klager hevder han har gjort alt han kunne, blitt fortalt at alt er i orden, før SAS bestemte seg for at de ikke ønsket å billettere en bestilling. Hadde klager visst at det ikke hadde vært mulig å endre datoene på bestillingen, så hadde klager reist som planlagt på

billetten Oslo-København-Phuket-Stockholm-Oslo, med avreise 23. mars 2022, og retur 9. april 2022. Men klager ble fortalt at han fint kunne endre dato, og har til og med fått bekreftet reiserute på mail.

Klager sitter uten billetter og krever følgende:

1. SAS lar klager booke en ny reise til samme poengpris som tidligere (60 000 poeng). Denne bestillingen skjer gjennom at klager blir kontaktet av SAS på telefon.
2. Klager blir kompensert 100 000 EuroBonus-poeng slik at han kan bestille denne reisen selv online. Da har 60 000 poeng som klager har fått tilbake blitt trukket ifra, samt 5000-poeng som SAS har betalt ut i «kompensasjon» (som klager takket nei til).

I begge tilfeller forventer klager at SAS tilbakebetaler skatter/avgifter for en bestilling SAS har avbestilt mot klagers vilje.

Som svar på SAS sitt tilsvar anfører klager at SAS ikke har gitt noen direkte tilbakemelding på hendelsesforløpet og klagers forslag til løsninger. Klager mener at de 40 000 ekstra bonuspoeng som ble satt inn på kontoen ikke svarer til det klager måtte kunne forvente, gitt at det er SAS som gjorde en feil ved å ta en helomvending og nekte å billettere denne billetten.

Klager fikk aldri mulighet til å reise på denne reisen som klager opprinnelig hadde bekreftet billett på. Klager er av den samme oppfattelsen at SAS har gjort en feil ved å ikke billettere billettene de hadde lovet skulle bli billettert. Kostnaden for å booke tilsvarende tur per dags dato er mye høyere enn det tidligere var.

Klager vil avslutte saken på følgende vilkår:

Ytterligere kompensasjon av 60 000 SAS EuroBonus-poeng. Dette er restbeløpet som står igjen etter at 5000 poeng ble gitt som goodwill den 24. mars 2023 som klager takket nei til, samt 40 000 ekstrapoeng som ble overført til klagers SAS EuroBonus-konto den 10. mars 2023.

Disse 60 000 SAS EuroBonus-poengene vil gjøre det mulig for klager å booke en tilsvarende tur, i tilsvarende klasse til prisen det koster per dags dato til regionen "Fastands-Sørøst-Asia", som per dags dato har en kostnad på 165 000 SAS EuroBonus-poeng i tilsvarende klasse (Business Class).

Klager håper at saken kan avsluttes ved at SAS utbetaler resterende 60 000 poeng.

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

SAS skriver at klager har fått refundert 573 DKK den 26. januar 2023 som var summen klager betalte for de opprinnelige billettene. Beløpet ble refundert til kortet som ble

brukt ved bestillingen. Klager har også fått refundert de 60 000 poengene som ble trukket for reisen. I tillegg har SAS satt inn 40 000 ekstra poeng til klager den 10. mars 2023.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda bemerker følgende:

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klager hadde bestilt en reise med SAS til Phuket, men at SAS aldri utstedet disse flybillettene.

Vilkårene for erstatning er:

- a. ansvarsgrunnlag
- b. et økonomisk tap
- c. adekvat årsakssammenheng.

Nemndas flertall - forbrukerrepresentantene og nemndas leder - mener SAS ansvarlig overfor klager på erstatningsrettslig grunnlag. Flertallet anser SAS for å ha opptrådt uaktsomt ved å ikke ha utstedt billetter til klager. Klager har som følge av dette lidt et økonomisk tap fordi han ikke fikk benyttet seg av reisen han hadde betalt for. Tapet utgjør den ekstra prisen klager nå må betale for en tilsvarende tur. Klager har opplyst at dette tapet utgjør 60 000 poeng. Tapets størrelse fremstår for flertallet som uimotsagt av SAS.

Flertallet anbefaler derfor at SAS erstatter klagers økonomiske tap med 60 000 poeng.

Mindretallet - bransjerepresentantene - mener at klager ikke har lidt noe økonomisk tap og har derfor ikke krav på utbetaling av poeng utover det han allerede har mottatt.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtaket er truffet med dissens slik det fremgår over.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 60 000 EuroBonus-poeng til klager.

### **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Vilde Lunde (Norwegian Air Shuttle)  
Christine Alette Benum (Widerøe)