

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av returbilletter som lovet av kundeservice hos flyselskapet.

Dato

25.01.2023

Saksnummer

2022-01634

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans ektefelle hadde to billetter i J klasse med SAS for en reise tur/retur New York - Oslo. Det var betalt 2999,17 USD per billett. De skulle reise fra Oslo til New York den 1. august 2022 med SK907, men siden de ønsket å endre reisedatoen ringte klager SAS kundeservice for å sjekke mulighetene. Han fikk til svar at billettene deres var fullt refunderbare og etter råd fra vedkommende han snakket med, booket derfor klager ny returreise med flyselskapet Norse. Deretter avbestilte han SAS billettene på flyselskapets nettsider, men refusjonsbeløpet som kom opp var kun 110 USD. Han ringte kunderservice igjen og fikk beskjed om at refusjonsbeløpet var riktig da de ikke ville få refusjon tilsvarende halvparten av tur/retur prisen og at det er slik det er på langdistanseflyvninger.

Etter å ha klaget skriftlig til SAS, fikk han som svar at billettene var refundert i tråd med billettvilkårene som klager hadde akseptert da han kjøpte billettene.

Klager krever halvparten av den totale billettprisen refundert. Dette utgjør 2999,17 USD.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Refusjonen er gjort i henhold til gjeldene billettregler. Klager hadde billetter i J-klasse og med "fare basis" J2XUSSCB. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Denne prisklassen har ingen pris for en enkeltreise og selges kun med en samlet tur/retur-pris. Prisen er altså ikke beregnet slik at hjemreisen koster halvparten av hva utreisen koster. Den totale billettkostnaden er 1495 USD per person. Resten er skatter og avgifter.

Da klager og hans medreisende har fløyet på billetten er billettprisen brukt. Det som refunderes er således skatter og avgifter for returreisen. Billettene er refunderbare, men bare som en helhet. Hvordan klager har stilt sine spørsmål til kundeservice hos SAS, kan SAS dessverre ikke redegjøre for.

Nemnda bemerkjer

Det er ikke uvanlig at flyselskap selger tur/returreiser rimeligere enn to enveisbilletter. Ofte vil en enveisbillett være dyrere enn en tur/retur-billett. Klager har forklart at han fikk bekreftet per telefon av SAS kundeservice at returbillettene deres ville refunderes fullt ut.

Det er vanskelig for nemnda å vurdere rådene klager fikk fra kundeservice ettersom det er umulig for nemnda å vite hva som ble sagt. Nemnda mener derfor at saken ikke er egnet for skriftlig behandling uten å høre partene, og at saken reiser bevisspørsmål som vanskelig kan klargjøres under saksbehandlingen for nemnda, jf transportklagenemndsforordningen § 6-2, bokstav c og d. Nemnda mener derfor at saken skal avvises.

Bransjerepresentant Maglasang fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndsforordningen § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Edvin Gagnes (Flyr)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)