

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av reise avbestilt innen 24 timer.

Dato

01.12.2020

Saksnummer

2020-00688

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Den 8. desember 2019 bestilte klager en reise til sin nevø for reise 13. - 15. mars t/r Kristiansund - Oslo. Reisen var bestilt med Eurobonuspoeng. Klager ble belastet kroner 419 + kroner 700 i skatter og avgifter. Dagen etter den 9. desember avbestilte klager reisen innenfor 24 timer. SAS har refundert kroner 419, men ikke kroner 700.

Den 14. januar mottok klager en epost som sa hun ville motta kroner 700, men ingen sum kommer inn på klagers konto. Klager sjekket sin konto jevnlig i ettertid, men ingen penger dukket opp.

Klager krever at SAS refunderer utestående beløp kroner 700.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet i det vesentlige uttalt:

SAS har refundert klager kroner 700 den 14. januar 2020.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

SAS har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda.

Nemnda legger til grunn at klager har krav på å få refundert kroner 700 etter at hun avbestilte en reise innenfor 24 timers fristen i henhold til SAS' regler og vilkår. SAS hevder de har refundert pengene den 14. januar. Klager på sin side hevder pengene ikke er kommet inn på hennes konto.

SAS har som nevnt ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda legger etter dette klagers anførsler til grunn og anbefaler at SAS refunderer kroner 700 til klager.

Saken er behandlet med èn forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

Vedtak

Transportklagenemnda fly anbefaler at SAS refunderer kroner 700 til klager.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)