

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttede billetter.

Dato

15.03.2024

Saksnummer

2023-02081

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte to tur-retur billetter fra Kristiansand til Alicante 1.-15. oktober 2022. Billettene kostet 6157 kroner.

Billettene ble bestilt den 13. august 2022 kl. 17:58. Klager ringte til SAS 14. august kl. 13:07, med ønske om å endre returbillettene for barna. Klager spurte om de skulle avbestille alt og bestille på nytt. Klager fikk da beskjed om at de ville få refusjon av opprinnelig retur, ettersom endringen ble gjort innen 24 timer fra bestilling.

Klager har kun fått refundert skatter og avgifter på til sammen 202 kroner.

Klager krever full refusjon av de ubenyttede billettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS fastslår under generelle vilkår for flyreiser, at en billett kan avbestilles uten kostnad innen 24 timer fra bestilling ble gjort. Dette forutsetter at hele billetten avbestilles. Øvrige endringer må gjøres i henhold til gjeldene regler for den enkelte billetttype.

En tur-retur billett KRS-ALC består av to flykuponger, men regnes som én og samme billett.

Dersom man avbestiller kun én av strekningene, dreier det seg om en endring. Dette faller ikke inn under 24-timers policy for åpent kjøp.

Klager valgte å avbestille returbilletten innenfor 24 timer fra bestilling ble gjort, men på bakgrunn av ovenstående forklaring, faller ikke denne endringen inn under 24-timers policy for åpent kjøp. Klager hadde billetter av typen SAS Go Smart. Denne type billett er ikke-refunderbar, og det vil kun bli refundert skatter og avgifter.

Det vises til vedlagt dokumentasjon.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav, da vilkårene for åpent kjøp ikke var oppfylt.

Nemnda bemerker

Nemnda mener at det i vilkårene til SAS tydelig stadfestes at hele reisen må avbestilles for å kunne benytte seg av tilbudet om 24-timers åpent kjøp. Klager har med dette ikke rett på refusjon i henhold til denne ordningen.

Spørsmålet er videre om klager har rett på refusjon av returbillettene på annet grunnlag.

Klager har anført at hun ble lovet full refusjon av SAS pr. telefon. Hovedregelen i norsk avtalerett er at muntlige avtaler er like bindende som skriftlige avtaler. Det må imidlertid sannsynliggjøres at det forelå en slik avtale. Nemnda finner ikke dette sannsynliggjort.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Martine Neerland Brustad (Forbrukerrådet)