

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av Plus Pro-billetter ved avbestilling.
Klager oppgraderte billettene fra Go før avbestilling.

Dato

14.10.2021

Saksnummer

2021-00796

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise for seg selv og to medpassasjerer mellom Stavanger og London. Utreisen var med SK4627 den 13. mars 2020, mens hjemreisen var med SK4628 den 16. mars 2020. Som følge av koronarestriksjonene valgte klager å ombooke reisen før avreise til november 2020. Han oppgraderte da samtidig billettene fra SAS Go til SAS Plus Pro, slik at han fritt kunne avbestille eller endre billettene igjen ved en senere anledning.

Klager opplyser om at han i juni 2020 valgte å kansellere billettene. Han anfører at han sjekket nøye på forhånd at han ville få pengene igjen for billettene. Klager stiller seg kritisk til at han kun har fått refundert beløpet for selve oppgraderingen og refunderbare skatter og avgifter. Han viser til at det på SAS' nettsider står at SAS Plus Pro-billetter vil bli fullt ut refundert ved avbestilling. Han anfører at han ville ha valgt å motta en verdikupong i stedet dersom han hadde visst at han ikke ville få full refusjon av billettene. Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever full refusjon av de tre billettene, pålydende totalt 11 148 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har i det vesentlige anført følgende:

Som klager skriver, kansellerte klager bestillingene sine selv. Klagers bestillingshistorikk viser at billettene ble kansellert via SAS' nettside den 22. mai. Videre viser fremlagt kopi av logg over kansellerte flyvninger grunnet covid-19-pandemien at SK4627 ble kansellert den 2. november 2020. Følgelig var ikke SK4627 innstilt da klager kansellerte reisen.

I og med at klager hadde kjøpt en ikke-refunderbar billett, bestrider SAS kravet, med henvisning til selskapets generelle befordringsmidler og billettregler artikkel 4.1.3 og 4.1.4. a, som klager aksepterte ved billettkjøpet.

I henhold til de nevnte artiklene plikter SAS å tilbakebetale refunderbare tilleggsavgifter, som er myndighetspålagte, når passasjerer kansellerer en flybillett som ikke er refunderbar.

Som klagers fremlagte refusjonsoversikter viser, har SAS refundert totalt 2472 kroner (824 kroner x 3).

SAS viser for øvrig til EU-kommisjonens veiledning i forbindelse med covid-19-pandemien, punkt 2.2:

«The EU's passenger rights regulations do not address situations where passengers cannot travel or want to cancel a trip on their own initiative. Whether or not a passenger is reimbursed in such cases depends on the type of ticket (reimbursable, possibility to rebook) as specified in the carrier's terms & conditions.»

De nevnte reglene gjelder uavhengig av om SAS kansellerer en flyvning i ettertid. Der en passasjer har kansellert billetten sin, foreligger det ikke lenger noen avtale eller gyldig billett som passasjerer kan påberope seg overfor SAS, uavhengig av om SAS kansellerer flyvningen i ettertid.

Klager anfører at han før billettene ble kansellert, oppgraderte billettene sine til SAS Plus Pro. Han var da av den oppfatning at oppgraderingen ville føre til at han ville motta full refusjon av både de opprinnelige billettene og oppgraderingen. For oppgraderingen betalte han et tillegg i billettprisen på 96 kroner, i tillegg til 169 kroner i skatter og avgifter. Klager fikk altså refundert hele billettutgiften, pluss skatter og avgifter, som han betalte for oppgraderingen, i tillegg til de refunderbare skattene og avgiftene på den opprinnelige billetten, noe som utgjør totalt 824 kroner per billett.

På bakgrunn av dette kan ikke SAS imøtekomme klagers krav om full refusjon av de opprinnelige billettene.

Nemnda bemerker

Saken gjelder krav om full refusjon av billetter ved avbestilling etter oppgradering.

Fordelene med oppgraderinger knytter seg normalt til gratis bagasje, måltider, fast-track o.l.

I utgangspunktet hadde klager i dette tilfellet en ikke-refunderbar billett.

Klager har vært av den oppfatning at han ved å oppgradere billettklasse, til SAS Plus Pro billetter, ville ha samme rettigheter som dersom han opprinnelig hadde kjøpt billett i denne klassen. Dersom dette medførte riktighet, ville klager hatt krav på full refusjon.

I vilkårene for oppgradering av billetter kommer det imidlertid frem at billettvilklårene vil være de samme som for originalbillett hva gjelder kansellering, endringsgebyr og andre vilkår.

SAS har ikke fremlagt dokumentasjon på at klager er blitt gjort kjent med vilkårene for oppgradering før oppgraderingen ble gjennomført.

Klager har på sin side heller ikke undersøkt om det foreligger egne vilkår for oppgradering.

Nemnda mener derfor at begge parter er å bebreide for denne misforståelsen, og at ansvaret derfor må deles.

Nemnda anbefaler at SAS utsteder en voucher for en verdi tilsvarende det opprinnelige tilbudet på voucher som SAS fremsatte til klager, fratrasket det som allerede er refundert.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utsteder en voucher for en verdi tilsvarende det opprinnelige tilbudet på voucher som SAS fremsatte til klager, fratrasket det som allerede er refundert.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)