

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om korrekt refusjon ved avbestilling.

Dato

15.02.2023

Saksnummer

2022-02109

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager (til sammen fire personer) hadde reise med SAS den 12. april fra Oslo via København til Miami og retur den 22. april Miami via Stockholm til Oslo. Dette var business smart billetter.

Reisen ble kansellert av klager grunnet opptaksprøve på skole.

Klager var i kontakt med SAS på chat og fikk da beskjed om at kanselleringen skulle komme på 400 euro for reisen og at de 400 euro skulle trekkes mot poeng slik at refusjonen skulle utbetales til konto. Dette skjedde ikke da klager endte opp med å bli trukket over 12 000 kroner samt noen poeng, altså ikke 400 euro mot poeng. 400 euro i kanselleringsavgift skulle trekkes mot poeng og ikke 400 euro per reise minus noen poeng.

Reisen kostet 62 106 kroner og det har blitt refundert 50 572 kroner.

Klager skriver at kravet er å få tilbake pengene sine, og belastes 400 euro omregnet til poeng som ble skrevet på chat.

Klager krever å få 11 534 kroner refundert.

Når det kommer til poeng har klager blitt belastet 250 300 poeng opprinnelig, fikk tilbake 203 148 poeng.

Det vil si trukket 47 152 poeng, om det er 400 euro i poeng vites ikke.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

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 ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Klager hevder at han og de andre reisende har blitt feilinformert og misledet av SAS over chat. I lys av dette må saken etter nemndas forståelse vurderes i lys av alminnelig avtalerettslige regler. Det springende punktet i vurderingen til nemnda blir om det foreligger et avtalebrudd fra SAS sin side.

Klager forteller at han oppfattet chatsamtalen med SAS som at flyselskapet tilbød kansellering av flyvningen deres i bytte mot at klager betalte et kanselleringsgebyr på 400 euro for hele bookingen som ville trekkes mot klagers opparbeide EuroBonus-poeng.

Det tas først stilling til om partene hadde en avtale om kanselleringsgebyr på 400 euro per reisende eller 400 euro for alle de reisende.

Det fremgår av sakens opplysninger at kundeservice avdelingen i SAS kommuniserte til klager via chat at ettersom klager hadde kjøpt billett i Business smart klassen var det en avbookingsavgift på 400 euro på billetten mot å få refundert billettprisen. Klager svarte på dette med å spørre om kanselleringsgebyret på 400 euro var for "hele reisen" med klar intensjon om å forsikre seg om at gebyret da ville dekke avbestilling av billettene til alle i reisefølget. Til tross for den klare hensikten bak spørsmålet til klager, svarte ikke den ansvarlige SAS ansatte direkte på spørsmålet.

Utsagn og opptreden fra en part skal fortolkes i samsvar med denne partenets forutsetninger/ intensjoner, dersom den andre parten kjente eller måtte kjenne til forutsetningen. I henhold til alminnelige kontraktsrettslig prinsipper er det også større rom å bygge på subjektive forutsetninger som ikke har kommet til uttrykk i forbruker-tjenesteyter forhold hvor det er misforhold mellom partenets styrkeforhold.

SAS opptrådte passivt i chatutvekslingen og burde tydelig gitt uttrykk at kanselleringsgebyret på 400 euro gjaldt per reisende sett i lys av klagers subjektive forutsetninger og klare spørsmål. Etter nemndas forståelse må SAS sin opptreden overfor klager over chatmelding tolkes som at det ble gitt et tilbud om avbestilling av billettene til alle de reisende for 400 euro, et tilbud som klager aksepterte og som dermed utgjør en bindende avtale.

Partene hadde en avtale om kanselleringsgebyr på 400 euro for avbestilling og refusjon for alle de reisende.

Subsidiært krever klager at kanselleringsgebyret på 400 euro betales i form av opptjente EuroBonus-poeng.

Det fremgår av sakens opplysninger at SAS sin kundeservice avdeling kommuniserte ut til klager at ettersom vedkommende hadde betalt reisen med poeng ville etterbetalingsavdelingen til SAS regne ut hvor mye 400 euro motsvarer i de poengene klager allerede hadde betalt. I henhold til en alminnelig språklig forståelse av ordlyden vil klager etter nemndas forståelse og fått en berettiget forventning om at hans opparbeidede bonuspoeng ville betale for kanselleringsgebyret. Denne tolkningen forsterkes ytterligere i den etterfølgende chatmeldingen hvor SAS skriver at de avbooket klagers flyvning og refunderer eventuelle poeng som blir igjen etter avgiften er betalt til klagers EuroBonus konto.

Etter nemndas oppfatning er chatmeldingen til SAS å tolke som et tilbud om refusjon forutsatt betaling av et kanselleringsgebyr på 400 euro omgjort til EuroBonus-poeng. Klager aksepterte tilbudet, og det ble inngått en bindende avtale vedrørende refusjonen av reisen. Ettersom den påfølgende refusjonen fra SAS ikke var i henhold til selskapets avtale med klager, har SAS misligholdt avtalen mellom partene.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager gis medhold ved at klager belastes 400 euro verdt av EuroBonus-poeng mot full refusjon av hele reisen.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)