

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av kansellert hjemreise med SAS Go Pro-billett.

Dato

13.09.2023

Saksnummer

2023-00577

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte tur-retur billetter Fra Oslo til Honolulu, med mellomlandinger i New York og Los Angeles. Utreisen var med SK907 den 05. januar 2022, og returreisen med UA362 den 27. mai 2022. Utreisen var bestilt som SAS Go Smart-billett, mens hjemreisen var bestilt som SAS Go Pro-billett, fordi klager ville ha muligheten til å kansellere hjemreisen ved behov.

I mars kansellerte klager hjemreisen sin og søkte refusjon for denne delen av billetten. Klager fikk beskjed av SAS om at 48 kroner ville bli refundert. Klager anfører at hun fikk beskjed av SAS sitt kundesenter om at det hadde skjedd en feil som gjorde at hjemreisen også var blitt regnet som Go Smart-billett. Klager er kritisk til dette, siden hun betalte 2000 kroner ekstra for Go Pro-billett.

Klager viser til at Go Pro-billetter er fullt refunderbare. Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever full refusjon av hjemreise, totalt 7054 kroner samt forsinkelsesrenter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Når passasjerer avbooker før avgang må reisen regnes om til ny bookingklasse, E-klassen. Prisen blir da 12 395 NOK, når kunden har betalt 14 108 kroner. Derfor blir tilbakebetalingen kunden har rett på i dette tilfellet 1713 kroner.

Nemnda bemerker

Saken gjelder krav om full refusjon av hjemreise ved avbestilling av SAS Go Pro-billetter.

Klager har kjøpt SAS Go Pro-billetter for sin hjemreise. Nemnda legger til grunn at dette er en fullt refunderbar billett. Klager har dermed krav på refusjon av billettkostnadene. Til fradrag kommer 1713 kroner som allerede er refundert.

Klager har videre fremmet krav om forsinkelsesrenter. Nemnda mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS refunderer prisen for hjemreisen, samt forsinkelsesrenter, med fratrekk for tidligere refusjon, til klager.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Vilde Lunde (Norwegian Air Shuttle)

Christine Alette Benum (Widerøe)