

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet å endre bestilling.

Dato

02.10.2015

Saksnummer

0173/15F

Tjenesteyter

SAS

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en tur/retur reise fra Sandane til Trondheim via Oslo. Klager ønsket å endre returbilletten til å reise Trondheim - Ålesund, og viser til SAS regler hvor det står: «Endring tillatt mot et gebyr på NOK 500 per reiseretning og person.»

SAS nektet å endre da de sier det kun er tillatt å endre innen samme destinasjon. Klager mener dette ikke kommer frem av flyselskapets regler. Han mener videre at det ikke er enkelt å finne frem til reglene SAS viser til, og som i tillegg står på engelsk.

Klager krever refusjon av utgifter i forbindelse med kjøp av ny reise, tapt arbeidsfortjeneste mv. til sammen kroner 7 092.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

I henhold til SAS regler og vilkår for billetttypen klager kjøpte kan man kun endre innen samme destinasjon. Dette krysser klager av for å ha lest før han gjennomførte bestillingen. Det vises til fremlagt utskrift av bestillingsbildet.

SAS har refundert skatter og avgifter på den ubenyttede flybilletten, men kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Det vises for øvrig til SAS brev.

Nemnda bemerker:

Klager har kjøpt en «SAS Go»-billett. Det fremgår av vilkårene for «SAS Go» at «Endring er tillatt mot et gebyr på DKK/SEK/NOK 500 per reiseretning og person, Kan kjøpes opp til en høyere pris mot prisdifferansen i tillegg». Det fremgår etter nemndas vurdering klar at billetten kan endres mot et gebyr. Det fremgår videre at det er et gebyr per person. Det synes videre klart at SAS opererer med ytterligere en begrensing: «per reiseretning».

Nemnda er av den oppfatning at det er høyst uklart hva som menes med «reiseretning». Uten nærmere forklaring gir ordet etter nemndas vurdering uklar mening. Det hjelper ikke å lese vilkåret under ett.

SAS opplyser i klageomgangen at «reiseretning» betyr at avreisested og ankomststed ikke kan endres. Det gir mening, men kan etter nemndas vurdering vanskelig leses ut av vilkåret.

I henhold til avtaleloven § 37 skal et avtalevilkår som ikke er individuelt forhandlet tolkes til fordel for forbrukeren ved tvil om tolkingen. Klager har oppfattet det slik at han hadde anledning til å endre returreisen (eller rettere en av retningene/flygningene), og nemnda er av den oppfatning at det er en tolking som ligger nærmere bestemmelsens ordlyd enn den som SAS forfekter. Nemnda er av den oppfatning at SAS må bære ansvaret for ikke å ha uttrykt seg klarere og at SAS bør erstatte klagers tap.

Det er uklart for nemnda hvorfor klager valgte å ta tog/buss i stedet for å bestille ny flybillett til Ålesund. Nemnda kan ikke se at det var påregnelig eller nødvendig med et alternativ som medførte tapt arbeidsfortjeneste. Nemnda anbefaler at SAS refunderer utgiftene til flybilletten Trondheim til Sandane via Oslo med fratrekk av utgiftene til tog/buss til Ålesund og de tidligere refunderte skatter og avgifter.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at SAS refunderer utgiftene til flybilletten Trondheim til Sandane via Oslo med fratrekk av utgiftene til tog/buss til Ålesund og de tidligere refunderte skatter og avgifter.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Bente Foshaug, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, bransjerepresentant.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.