

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av billetter etter avbestilling som følge av selskapets lovnad om full refusjon.

Dato

22.05.2023

Saksnummer

2022-01952

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt billetter til seg selv og sin kone for å reise med SAS fra Gazipasa til Oslo den 5. mars 2022. Billettene ble betalt med 15 600 poeng og 4663 kroner.

Samme morgen som planlagt avreise følte klagers kone seg uvel, og hun tok en hjemmetest som ga positivt utslag. Klager anfører at han tok kontakt med SAS umiddelbart på chat, og han fikk beskjed om at han kunne avbestille og få full refusjon eller ombooke billettene. Klager valgte da å avbestille billettene.

To dager senere mottok klager refusjon på kun 262 kroner og kontaktet SAS på nytt. Klager viser til fremlagt dokumentasjon på denne dialogen.

Klager anfører at han er klar over at SAS Go Smart-billetter i utgangspunktet ikke er fullt refunderbare, men SAS-representanten på chat tilbød et alternativ med full refusjon. Klager anfører at han ikke vet om dette ble gjort ved en feil, men han mener at SAS må stå for dette, da de ellers ikke ville ha valgt å avbestille billettene. Klager anfører at dersom det ikke ble gitt lovnad om full refusjon, ville de nok heller ha valgt å ombooke billettene.

Klager har oppgitt at han har fått tilbakeført de 15 600 poengene for billettene, men at det fremdeles gjenstår 4401 kroner som ennå ikke er refundert fra SAS.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har på tross av anmodning og purring ikke inngitt tilsvar i saken.

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 ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Klager krever full refusjon av billetter med SAS mellom Gazipasa og Oslo etter en avbestilling av billettene samme dag som avreise, den 5. mars 2022.

Klager avbestilte billettene selv uten at flyvningen var kansellert fra flyselskapets side, slik at klager ikke lenger hadde noen bekreftet reservasjon på flyvningen. EU-forordning 261/2004 kommer derfor ikke til anvendelse, jf. artikkel 2 bokstav a.

Spørsmålet blir om klager har rett på full refusjon på annet grunnlag.

Som påpekt av klager har han i henhold til billettvilkårene ikke rett på full refusjon. Klager har imidlertid anført at han fikk opplyst av SAS at han ville få full refusjon da han valgte å avbestille reisen. At det ble gitt en slik opplysning støttes av den etterfølgende korrespondansen mellom SAS og klager.

SAS har ikke inngitt tilsvar og har ikke imøtegått klagers anførsler. Nemnda legger etter dette klagers anførsler til grunn og at klager har rett på full refusjon. Nemnda anbefaler etter dette at SAS refunderer det gjenstående beløpet på 4401 kroner til klager.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente i henhold til forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra syv dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS refunderer de gjenstående 4401 kronene til klager for billettene.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Sølvi Hagen (Ticket)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)