

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utreisebillett.

### Dato

14.06.2024

### Saksnummer

2023-02734

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med SAS fra Kristiansand den 16. juni 2023 via Oslo til Trondheim og retur den 18. juni. Like etter bestilling ønsket klager å endre utreisedatoen til den 17. juni. Under samtalen spurte klager om hun måtte avbestille hele reisen eller kun den delen for å få refusjon, og beskjeden var at kun utreisen var nødvendig å kansellere. Det ble aldri nevnt at hun ikke skulle få refundert den delen av reisen, og dette kunne kundeservice ordne på telefon for klager. Ny billett ble bestilt med utreise den 17. juni.

Klager tok kontakt med SAS da hun kun mottok kr. 282 for utreisebilletten som ble avbestilt på telefon. Klager mener at hun har fått feilaktig informasjon via kundeservice. Klager står igjen med et økonomisk tap som hun mener hun ikke er ansvarlig for.

Klager krever tilbakebetalt utreisebilletten fra Kristiansand til Trondheim, enten i penger eller i eurobonus. Klager har mottatt kr. 282 i flyavgift og skatter.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har anført at klager kansellerte frivillig og derfor er det ikke mulig med full refusjon.

SAS har anført til klager at refusjonen er gjort til den opprinnelige betalingsmåten. Det er kun taxes som er refundert (kr. 282).

### Nemnda bemerker

Ved bestilling av en flyreise på internett er viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen som den store hovedregel bindende.

Slik nemnda oppfatter det kan en ved bestilling hos SAS kansellere hele reisen innen 24-timer etter bestillingen og motta full refusjon. I denne saken ønsket klager imidlertid

å reise, men å flytte utreisen til én dag senere. Klager har forklart at hun tok kontakt med SAS for å søke råd om hvordan dette burde løses; om hun skulle kansellere hele bestillingen eller om deler av reisen kunne kanselleres o.l. Klager har anført at hun fikk beskjed om at det var mulig å kansellere utreisen mot refusjon, og at hun deretter kunne kjøpe en ny utreisebillett på egenhånd.

Det er ikke uvanlig at flyselskap selger tur/returreiser rimeligere enn to enveisbilletter. Ofte vil en enveisbillett være dyrere enn en tur/retur-billett. Nemnda finner det derfor forståelig at en i utgangspunktet ikke mottar full refusjon av avbestilte delstrekninger av tur/retur-billetter. Basert på fremlagt dokumentasjon, særlig PNR-historikken fremlagt av SAS, mener nemnda det er godtgjort at klager kontaktet SAS for hjelp og at det var kundeservice som foretok endringene i klagers bestilling på klagers forespørsel. Det vises til linjen 22-24 RM, hvor det står "Outbound cancelled by pax. Pax keeps only inbound", samt navnet på en kundebehandler og dato 3. juni.

Slik nemnda ser det ble løsningen i den aktuelle saken mest sannsynlig mer kostbar for klager enn den hadde trengt å bli. Klager hadde etter avbestillingen mot skatter og avgifter og det nye kjøpet i praksis betalt for to utreiser. Nemnda mener at kundebehandleren i SAS burde informert klager tydelig om at hun kun ville motta skatter og avgifter og samtidig informert om muligheten for å sjekke opp prisen for å heller kjøpe helt nye tur/retur-billetter (og avbestille hele den opprinnelige reisen mot full refusjon). Nemnda mener det har formodningen mot seg at klager skulle ønske å avbestille kun deler av reisen dersom hun var klar over at hun ikke ville motta refusjon for denne utover skatter og avgifter. Klager kjøpte dessuten ny utreisebillett basert på rådet fra SAS. Nemnda finner klagers forklaring sannsynlig. Nemnda mener at kundebehandleren handlet uaktsomt og at det er påregnelig årsakssammenheng mellom informasjonen gitt fra SAS og klagers tap.

Nemnda har ikke grunnlag for å vurdere hva nye tur/retur-billetter ville kostet på det aktuelle tidspunktet. Det er med dette utfordrende å kartlegge eventuelt tap. Slik nemnda ser det derfor en rimelig løsning i saken at SAS refunderer klagers nye utreisebillett minus allerede refunderte skatter og avgifter på den opprinnelige billetten. På denne måten er klager stilt i en situasjon som at hendelsen ikke hadde inntruffet. Klager har da i praksis mottatt en gratis endring, men nemnda mener at dette er den mest rettferdige løsningen sett hen til hendelsesforløpet.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS refunderer klagers nye utreisebillett (5000 poeng + 223 NOK). SAS kan ved refusjonen gjøre fratrekk for allerede refunderte 282 NOK på den opprinnelige bookingen).

## **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)  
Refka Ayman (Norse Atlantic Airways)