

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for kjøp av ny billett.

Dato

19.09.2022

Saksnummer

2022-00897

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en SAS-billett som var tur retur Oslo – Houston – Oslo med avreise Oslo den 6. november 2021 og retur fra Houston den 11. november 2021.

Den 24. oktober ble klager klar over at innreise til USA ikke var tillatt før den 8. november, måtte klager derfor kansellere utreisen den 6. november. Utreisen var en ikke-refunderbar billett, mens hjemreisen var en business billett. Utreisen ble kansellert i god tid før reisen. Det ble kjøpt ny billett med Lufthansa med utreise den 8. november 2021.

Klager var i god tro om at alt var i orden da utreisen var kansellert og hjemreisen fortsatt var aktiv. Det ble ikke mottatt noen informasjon om at kanselleringen av utreise ikke var gått i orden. Det ble heller ikke mottatt noen informasjon at kanselleringen måtte godkjennes i et senere steg.

Den 10. november skulle klager forberede travel ready center via United Airlines, ble det oppdaget at returreisen den 11. november var kansellert. Reise lå fortsatt tilgjengelig i klagers SAS app med status «notopen for check-in», og så helt normal/aktiv ut.

Klager viser til et eksempel ved kansellering av en reise på sas.no nettsiden. Det er det samme som var gjeldene da han selv kansellerte reisen for den 6. november.

Stegene er som følgende – velger «søk om refusjon» og her får man opp hvilken rute som man skal søke refusjon på (utreise eller hjemreise). Klager valgte utreise og valgte videre «fortsett» hvor så dette fremkom i teksten «er du sikker på at du vil kansellere denne delen av bestillingen din?». Det så valgt «søk om refusjon».

Det gis ingen informasjon i denne prosessen om at bestillingen ikke kanselleres. Det står derimot det motsatte, at bestillingen kanselleres. Det står ikke noe om at det ikke er mulig å kansellere kun utreise, og skjermbildene indikerer helt tydelig at det er kun utreisen som kanselleres når man kun velger utreisen.

Klager får heller ikke senere informasjon om at «ønsket om kansellering avslås», eller om at reisen i sin helhet blir kansellert.

Klager har snakket med kundeservice på SAS den 10. november og det hevdes at kanselleringen ikke ble godkjent, og at det heller ikke er mulig å kun kansellere en vei på denne typen reise. Klager hevder at han ikke hadde noen informasjon om at returreisen ble kansellert.

For at klager skulle komme seg tilbake til Norge måtte han kjøpe seg en ny billett som kostet 2126 USD med Lufthansa. Retur billetten han hadde med SAS var billigere.

Klager mener at det er SAS som har gjort feil, da han har gjort akkurat det som sas.no sin nettside opplyser han om. Det fremkom ingen informasjon i søknaden om refusjon på at valgt utreise kansellerte hele reisen. Det ble heller ikke informert om at kanselleringen ble avslått eller at klager ble registrert som «no-show» i etterkant.

Klager krever erstatning for ekstrakostnad på returbilletten på 2126 USD, samt kompensasjon for tapt eurobonus som følge av at det var færre stopp og ikke business.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke avgitt uttalelse til nemnda, men opplyst til klager at klager selv har kansellert hjemreisen og at han derfor ikke har krav på erstatning.

Nemnda bemerker

Nemnda bemerker at det fremstår uklart hva som er skjedd i saken. Klager har opplyst at han kansellerte utreisen på nettsiden til SAS, men SAS har til klager opplyst at det var hjemreisen han kansellerte.

Det er vanskelig for nemnda å avgjøre en klage der påstand står mot påstand, og sakens faktum ikke kan dokumenteres. Nemnda finner at saken avvises i henhold til transportklagenemndforskriften §6-2 bokstav d da den reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen.

Vedtak

Saken avvises

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
Gøran Jenssen (Widerøe)