

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av bonuspoeng grunnet avbestilling av reise. Påstand om mangelfull informasjon fra flyselskapet.

Dato

19.09.2022

Saksnummer

2022-00707

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes ektefelle kjøpte den 14. januar bonusbilletter med SAS fra Oslo til Longyearbyen (17.-20. juli 2022). Dette gjaldt 3 + 1 billetter tur/retur.

Billettene ble kjøpt ved å finne reisen på SAS hjemmeside. Klager merket av at de ønsket å betale reisen med bonuspoeng, og da de så at dette var mulig, bekreftet de kjøpet i form av to bestillinger, jfr. referansenr. De fant samtidig følgende info om kansellering av bonusreiser på SAS hjemmeside:

"CANCEL YOUR BOOKING TRIPS BOOKED WITH POINTS:

- Go to My bookings.
- Select "Cancel booking".
- The trip will be canceled and any refundable taxes will be credited to your account within 3–4 business days.
- Any valid EuroBonus points will be automatically returned to your EuroBonus account.
- You can cancel Bonus trips up to 24 hours before outbound departure.
- If you have booked a Regular ticket for points or a mixed Bonus ticket with Regular ticket for points, then you need to contact SAS Customer Service for cancellation."

Basert på ovenstående antok klager at de ville kunne kansellere reisen på vanlig måte – slik de har gjort med bonusreiser tidligere. Ikke noe sted under bestillingen framkom det at den reisen de hadde bestilt var noe annet enn en vanlig bonusreise.

Da klager dessverre måtte kansellere bestillingen fikk de refundert skatter og avgifter som vanlig, men mottok ikke bonuspoengene i retur. Klager antok at dette bare var et spørsmål om tid, men da de kontaktet SAS via chat den 2. mars ble de informert om at

dette «ikke var bonusbilletter, men vanlige billetter kjøpt med bonuspoeng», og at disse ikke refunderes.

Kundeservice opplyser at dette skal være mulig å se fordi «vanlige billetter kjøpt med poeng er meget dyrere enn bonusbilletter». De poengsummer klager brukte på denne reisen var imidlertid ikke særlig høye (ca. 28000 poeng pr. reise) så de framsto for klager som normale. Det var mao. ingenting ved denne bestillingen som tilsa at dette var noe annet enn vanlige eurobonusbilletter.

Gitt at klager har handlet i god tro, bestilt en bonusreise med poeng på vanlig måte, oppfattet informasjonen om kansellering akkurat slik den er gjengitt på SAS hjemmesider og avbestilt god tid i forveien, mener klager at det er svært urimelig at SAS skal konfiskere et høyt antall poeng. Klager ba derfor SAS om at poengene ble ført tilbake til deres konto.

Den 7. april fikk klager svar fra SAS om at de bare hadde fulgt reglene sine, og at de ikke kunne gjøre mer.

Klager med reisefølge mener at informasjonen på SAS hjemmesider om forskjellen mellom ulike typer eurobonusreiser er svært mangelfull og klager på dette grunnlag for å få returnert bonuspoeng.

Klager har bemerket at en booking ble gjort av hennes mann. For å gjøre det enkelt begrenset klager klagen til å i denne omgang gjelde bestillingen hun gjorde. Om klager får medhold hennes ektefelle følge opp og klage tilsvarende.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke fremmet tilsvar i saken. Til klager direkte har SAS svart at bookingen ble avbestilt før flyvningen ble kansellert fra flyselskapets side, og at refusjonen dermed var i henhold til billettreglene.

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 tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Ved bestilling av en flyreise på internett, er man selv ansvarlig for at informasjonen som blir lagt inn er riktig. Det er viktig å sjekke at navn på reisende, kontaktinformasjon, destinasjon, tidspunkt og liknende er riktig før bestillingen bekreftes. Det er likeledes viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen som den store hovedregel bindende.

Nemnda har gjennomgått sakens dokumenter, og kan ikke se at klagers billetter er i kategorien "Bonusreise". Klager har bestilt ordinære billetter og betalt med bonuspoeng. Det er noe annet enn bonusbilletter. I henhold til bookingbekreftelsen er det tale om billetter i "SAS Go Smart" og ikke "SAS Go Bonus". I tillegg er reisene i bestillingsklassene O og H, som etter det nemnda er kjent med er ordinære bestillingsklasser. Nemnda kan dermed ikke se grunnlag for at klager har rett på refusjon av poengene i henhold til vilkårene for avtalen knyttet til bonuspoeng. Klager hadde ordinære ikke-refunderbare billetter som klager avbestilte på eget initiativ. Da har klager ikke rett på refusjon

Spørsmålet videre er om SAS kan bli ansvarlig på annet grunnlag. Klager har anført at informasjonen på SAS sine sider er mangelfull. Klager har fremlagt skjermbilde fra SAS sine nettsider hvor det står informasjon om reiser booket med poeng. I kulepunkt nr 5. står det at Bonusreiser kan kanselleres opp til 24 timer før utreisen. Det står videre at for vanlige billetter kjøpt med poeng (eller en blanding) må en kontakte kundeservice for kansellering. Nemnda kan ikke se at det fremgår noe sted at vanlige billetter vil kunne bli refundert fullt ut kun fordi de er betalt med bonuspoeng. Klager sine billetter var i SAS Go Smart, som er en ikke-refunderbar billettklasse (utover refunderbare skatter og avgifter).

På bakgrunn av ovenstående kan ikke nemnda anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)